جـــامـعـــة آل الــبـيــــت

كلية إدارة المال والأعمال

التمويل والمصارف

رسالة ماجستير بعنوان

أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها

The importance and advantages of Electronic Banking in Jordan and the obstacles to its deployment Spread

إعداد الطالب

علي نايف محمد العنزي

إشراف

الأستاذ الدكتور

حسين الزيود

قُدِمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التمويل والمصارف

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

2017

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

صدق الله العظيم

النمل (19)



تفويض

أنا علي نايف محمد العنزي، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ: 3 - 8 - 2017

ج

أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها

The importance and advantages of Electronic Banking in Jordan and the obstacles to its deployment Spread

إعداد

أنا الطالب: علي نايف محمد العنزي **الرقم الجامعي: 1520503004**

التخصص: التمويل والمصارف **الكلية: إدارة المال والاعمال**

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت، وأنظمتها، وتعليماتها، وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصيا بإعداد رسالتي بعنوان:

أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بان رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل، أو أطاريح، أو كتب، أو أبحاث، أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية. وتأسيسا على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك، بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها، وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم، أو الاعتراض، أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب:........................ التاريخ: / /2017م

أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها

The importance and advantages of Electronic Banking in Jordan and the obstacles to its deployment Spread

إعداد الطالب

علي نايف محمد العنزي

الرقم الجامعي

1520503004

إشراف الأستاذ الدكتور

حسين الزيود

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الأستاذ الدكتور: حسين الزيود (مشرفاً ورئيساً)	
الأستاذ الدكتور: جمعة عباد (عضواً داخلياً)	
الدكتور: غازي الرقيبات (عضواً داخلياً)	
الدكتور: إياد ملكاوي (عضواً خارجياً)	

ه

الإهداء

إلى قدوتي الأولى, ونبراسي الذي ينير دربي, إلى من أعطاني بلا حدود, إلى من رفعت رأسي عالياً افتخارا به........إلى أبي الغالي

إلى التي رأني قلبها قبل عينيها, وحضنتني أحشاؤها قبل يديها, إلى شجرتي التي لا تذبل, إلى الظل الذي آوي إليه في كل حين........ أمي الحبيبة .

إلى إخواني وأخواتي الذين هم ينبوع من العطاء، الذين وقفوا بجانبي، وقدموا لي الكثير حفظهم الله ذخرا لي...

قد أشرقت شمسكم في سماء حياتي، وكنتم نورا قد غطى على أحزاني وبدلها

أفراحاً، فقد أصبحت الحياة جميلة بوجودكم معي.. بابتسامتكم التي ترتسم على محياكم

الجميل حفظكم الله لي... ومتعكم بالصحة والعافية..

ودمتم لي

(لأصدقائي الاعزاء)

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله، أنعم علي بنعم لا تحصى ولا تعد، والحمد والشكر له سبحانه أنعم علي بالعزيمة والصبر، وسهّل علي هذه الدراسة.

وعرفاناً مني بأصحاب الفضل....أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير والامتنان إلى الأستاذ الدكتور

حسين الزيود...

المشرف على رسالتي، صاحب القلب الحاني، واليد المعطاة، والعقل المنير والخبرة الواسعة، والنفس المتواضعة، والذي لم يبخل علي بنصائحه العلمية القيمة، وتوجيهاته السديدة، الذي منحني من وقته وجهده الكثير، مما كان له أكبر الأثر في إنارة دربي وإرشادي إلى ما فيه الصواب، وتمكيني من إتمام هذه الدراسة، التي رعاها من البداية، إلى أن خرجت بالشكل الذي هي عليه الآن.

وأتوجه بالشكر إلى أساتذة كلية إدارة المال والأعمال والأساتذة المحكمين الذين قاموا بتحكيم الاستبانة.

وكل الشكر والتقدير إلى كل من ساعدني من الأهل والأصدقاء.

والله الموفق

الباحث

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
الآية	ب
التفويض	ج
قرار الالتزام	د
أعضاء لجنة المناقشة	هـ
الإهداء	و
الشكر والتقدير	ز
قائمة المحتويات	ح
قائمة الجداول	ل
قائمة الملاحق	م
ملخص الدراسة باللغة العربية	ن
الملخص باللغة الانجليزية	س
الفصل الأول	
المقدمة	**1**
مشكلة الدراسة	**2**

أهمية الدراسة	**2**
أهداف الدراسة	**2**
منهجية الدراسة	**3**
عينة الدراسة	**3**
فرضيات الدراسة	**3**
الفصل الثاني	
المقدمة	**5**
الدراسات العربية	**5**
الدراسات الأجنبية	**8**
ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة	**15**
الفصل الثالث	
الاطار النظري	**16**
المقدمة	**16**
مفهوم البنوك الإلكترونية	**16**
نشأة وتطور البنوك الإلكترونية	**18**
أهمية البنوك الإلكترونية	**19**

خصائص البنوك الإلكترونية	20
الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية	20
فوائد البنوك الإلكترونية	22
انماط البنوك الإلكترونية	23
ايجابيات وسلبيات البنوك الإلكترونية	24
الفرق بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية	25
التحديات التي تواجهها البنوك الإلكترونية	26
المخاطر التي تتعرض لها البنوك الإلكترونية	27
تحديات الامن في التجارة الإلكترونية	31
الصيرفة الإلكترونية والعمل المصرفي	33
دور البنك في تفعيل التجارة الإلكترونية	38
الفصل الرابع	
الجزء الأول	43
أداة الدراسة	43
اختبار صدق الأداة	44
ثبات الأداة	44

أساليب تحليل البيانات بطريقة المعالجات الإحصائية	**45**
اختبار درجة المصداقية والثبات لبيانات أداة الدراسة	**46**
الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة عينة الدراسة	**48**
الجزء الثاني	**53**
عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات	**53**
الفصل الخامس	
الاستنتاجات	**66**
التوصيات	**70**
المراجع باللغة العربية	**71**
المراجع باللغة الأجنبية	**74**
الملاحق	**76**

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
جدول (1)	فرق بين التكلفة بين القنوات التقليدية وقنوات الانترنت	25
جدول (2)	مجالات الإجابة وأوزانها	43
جدول (3)	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ للتحقق من درجة مصداقية وثبات البيانات الواردة في الاستبانة	45
جدول (4)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	49
جدول (5)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	49
جدول (6)	توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي	50
جدول (7)	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	51
جدول (8)	توزيع أفراد المجتمع حسب عدد سنوات الخبرة	51
جدول (9)	نتيجة53 اختبار (K-S) حول أتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي (توزيع غوس)	53
جدول (10)	الأوساط المرجحة لإجابات عينة الدراسة	54
جدول (11)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية	55
جدول(12)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية	56
جدول(13)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول مزايا البنوك الإلكترونية	57
جدول(14)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول مزايا البنوك الإلكترونية	58
جدول(15)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول طرق دعم البنوك الإلكترونية	60
جدول (16)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول طرق دعم البنوك الإلكترونية	61
جدول (17)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	63
جدول (18)	نتائج رأي أفراد المجتمع حول الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	64

قائمة الملاحق

الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1.	قائمة أسماء المحكمين	76
2.	الاستبانة بصورتها الأولية	77
3.	الاستبانة بصورتها النهائية	83

الملخص

العنزي، علي 2017 ، أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها، إشراف أ.د. حسين الزيود.

هدفت الدراسة الى معرفة اهمية ومزايا استخدام البنوك الإلكترونية في الاردن ومعرفة مدى المعوقات التي تحول وجودها وانتشارها في ظل التطور الكبير في شبكات الانترنت والاتصالات، حيث تطرق الباحث الى التعرف على الصيرفه الإلكترونية واهميتها وطرق التعامل بها وانواعها وطرق التوزيع البنكي الالكتروني، ومعرفة مدى الدعم الذي سيقدم للإدارة هذا النوع من البنوك ومعرفة كيفية ادارتها وكيفية التخطيط السليم لنجاح العمل وحل المشكلات في البنوك الإلكترونية.

وللوصول الى اهداف الرساله تم صياغة أداة الدراسة (الاستبانة) بالشكل الذي يمكن الباحث من دراسة متغيرات الدراسة بالشكل ألصحيح حيث تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بغرض استطلاع آرائهم حول أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها.

وقد وجد الباحث ان أفراد المجتمع بنسبة مرتفعة متفقين على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية وان أفراد المجتمع بنسبة مرتفعة متفقين على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية و أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة يرون بأن هناك مزايا البنوك الإلكترونية بنسبة عالية وأن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة حول مزايا البنوك الإلكترونية و أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة يرون بأهمية طرق دعم البنوك الإلكترونية واخيرا أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة متفقون بشكل متوسط على أهمية محور الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت ، ويدل ذلك على اقتراب آراء عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية :

البنوك الإلكترونية، الاردن، الخدمات الإلكترونية، شبكات الانترنت، المعوقات، رضا العملاء.

Abstract

Alenize, Ali 2017, The importance and advantages of Electronic Banking in Jordan and the obstacles to its deployment Spread , Supervisor: Dr.Prof. Husain Al Zuod.

The aim of this study is to indicate the importance and advantages of using e-banking in Jordan also to know the difficulties that decrease its services although there is a wide development in the internet and communication.

The researcher also defined the electronic banking and how to use it and its types its benefits to the management and solving problems.

To reach the aim of the study the researcher used the questionnaire, the questionnaire was distributed to the study community in order to explore their views on the importance and advantages of e-banking in Jordan and the obstacles to its spread.

he researcher found that the community agreed that they are satisfied of the e-banking services and they agreed that e-banking have many specifications and that we should support e-banking .

Finally, the study community as a whole agreed on an average basis to the importance of the difficulties facing the electronic banks in providing their services over the Internet, and this indicates the approach of the views of the study community.

Key words:

Electronic banking, Jordan, electronic services ,internet , difficulties, customers satisfaction .

الفصل الاول

الإطار العام

المقدمة :

شهدت الفتره الاخيرة العديد من التغيرات الاقتصادية والمالية، حيث لعبت البنوك الاردنية دورا هاما في نمو الاقتصاد الاردني، كون هذه البنوك تعد من اهم الشركات المدرجة في بورصة عمان وذلك لاستحوذها على نسبة كبيرة جدا من اجمالي النسبة السوقية للقطاع المالي في البورصة الامر الذي يؤدي الى الانعكاس على اداء الشركات المدرجة في السوق المالي بشكل ايجابي، وبالتالي الوصول الى عمليات التنمية وتطوير السوق المالي .

أدى تطور التكنولوجيا عالميا ومحليا وتوسعها في جميع مناطق العالم، وظهور شبكات الأنترنت وتطور مجالات الأتصال وسهولة تبادل المعلومات بين دول العالم الى تطور الأعمال المصرفية وتقدم الخدمات الإلكترونية بين البنوك هذا التطور أبحرت بالبنوك الى الامام فمن تقديم الخدمات الإلكترونية للبنوك الى وجود البنوك الإلكترونية أو ما يطلق عليها بنوك الانترنت.

ونتيجة لهذا التطور السريع والكبير في عالم التكنولوجيا بدات البنوك باستخدام طرق حديثة ومتطورة لاتمام المعاملات الإلكترونية من خلال شبكات الانترنت وشبكات الاتصال، وبالتالي زياده اعداد العملاء وتسهيل اجراءات المعاملات المصرفية واجراء عمليات البيع والشراء واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية والحديثة لهم وتنفيذ جميع رغباتهم بسهولة تامه وبكفاءة عالية، حيث اصبحت البنوك تقدم خدماتها لجميع شرائح المجتمع لتصل لاقصى حدود ممكنة، وذلك بإنشاء المواقع الإلكترونية للبنوك او المنشأت المالية على شبكات الانترنت.

مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في الاجابة على السؤالين التاليين:

ما اهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الاردن ومعوقات انتشارها؟، وما مدى رضى العملاء من الخدمات الإلكترونية ومدى وصول هذه البنوك الى قاعدة اكبر من العملاء ومعرفة ما اذا كانت هذه الخدمات قد توفر الوقت والجهد؟.

أهمية الدراسة :

تكمن اهمية الدراسة في معرفة اهمية ومزايا استخدام البنوك الإلكترونية في الاردن ومعرفة مدى المعوقات التي تحول وجودها وانتشارها في ظل التطور الكبير في شبكات الانترنت والاتصالات، وايضا التعرف على الصيرفة الإلكترونية واهميتها وطرق التعامل بها وانواعها وطرق التوزيع البنكي الالكتروني، ومعرفة مدى الدعم الذي سيقدم للإدارة هذا النوع من البنوك ومعرفة كيفية ادارتها وكيفية التخطيط السليم لنجاح العمل وحل المشكلات في البنوك الإلكترونية .

أهداف الدراسة :

تكمن اهداف هذه الدراسة في التعرف على اهمية البنوك الإلكترونية ومعرفة طريقة تقديم الخدمات والمزايا التي توفرها هذه البنوك، والتعرف على واقع البنوك الإلكترونية والتفريق بينها وبين البنوك التقليدية وما مدى الصعوبات التي يمكن ان تواجهها البنوك الإلكترونية ومدى المقدرة على جذب العملاء .

منهجية الدراسة :

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اخذ اراء العاملين في البنوك الأردنية بالاعتماد على الأستبانة المحكمة مقسمة الى خمسة اجزاء مختلفة والمتعلقة بأهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الاردن.

عينة الدراسة :

بلغت عينة الدراسه 180 شخص موزعين بين الذكور والاناث، حيث تم توزيع الاستبانة على مجموعة من المختصين العاملين في قطاع البنوك بغرض استطلاع آرائهم حول أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها.

فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أهمية توفر البنوك الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.

الفرضية الثانية :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر البنوك الإلكترونية والمزايا التي تعود عليها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.

الفرضية الثالثة :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك.

الفرضية الرابعة :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المقدمة :

في هذا الفصل سوف نقوم بأستعراض بعض الدراسات السابقة والأدبيات التي تتحدث عن أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية ومدى حجم المعوقات التي تتعرض لها .

الدراسات السابقة :

1- الدراسات العربية :

1- **دراسة عبدالخالق 2002 بعنوان "التحديات التي تواجه البنوك التجارية في حقل التجارة الإلكترونية"**

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى التحديات التي تواجه البنوك التجارية في حقل التجارة الإلكترونية حيث تحدث الباحث عن العوامل التي تتعلق بالبنوك والعوامل التي تتعلق بالبيئة المحيطة والعوامل التي تتعلق بالمنافسين، وبالتالي يجب على البنوك تقديم افضل الخدمات للعملاء.

ان تطور التجارة الإلكترونية فرضت على البنوك تحدي يمثل الفرص التي تقدمها التجارة الإلكترونية للبنوك لتزيد من تطور الخدمات والأداء للبنوك من جهة، ومن جهة اخرى يجب على البنك ان يطور قواعد الأقتراض المصرفي ليتلاءم مع التطور المستمر للتجارة الإلكترونية.

أن ابرز نتائج هذه الدراسة تكمن في ان يجب على البنوك الإلكترونية ان تقوم بعمل تحديثات في الادارة والاساليب المتبعة في العمل والتشغيل لتأخذ بالاساليب الإلكترونية في تقديم الخدمات الإلكترونية وتطويرها، وان المؤسسات الغير مالية بدات تتعامل بالنقود الإلكترونية لتستفيد من مزايا عدم خضوعها لقوانين وقواعد العمل للبنوك.

2-دراسة شعبان واخرون2007 بعنوان "البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية":

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير البنوك الإلكترونية على البنوك العربية، حيث ان ثورة التكنولوجيا والمعلومات التي شهدها العالم العربي والغربي ساهمت في إحداث تغيرات كبيرة في الشؤون الاقتصادية، الامر الذي أدى الى ظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

أن هذه التطورات أدت الى التفكير الكبير بالبنوك الإلكترونية بدلا من البنوك التقليدية العربية، حيث تعتبر البنوك الإلكترونية لها أهمية بالغة جدا باعتبارها أحدى الآليات التي يمكن للبنوك العربية استغلالها لأمور توسعية.

لقد تم عمل استبيان لتوضيح اهمية وواقع البنوك الإلكترونية بمشاركة العديد من البنوك الإلكترونية العربية حيث بلغ عدد البنوك التي شاركة بالاستبيان 350 بنك .

لقد لخصت الدراسة مجموعة من النتائج وهي ان مدى نجاح البنوك الإلكترونية يرتبط بشكل كبير بمعرفة لاستراتيجيات التجارة الإلكترونية ومعرفة كيفية تطبيق التجارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، وبالتالي يجب التركيز على ادراك تأثير الخدمات الإلكترونية على عمل البنوك، وأيضا معرفة مدى وكيفية تأثير التكنولوجيا على العملاء بالخدمات المالية، واخيرا معرفة الطرق الحديثة التي تساعد على تحقيق عوائد الربحية للبنوك من خلال البنوك الإلكترونية.

3- دراسة مقلد، 2010 بعنوان " البنوك الإلكترونية عوامل النجاح والتحديات "

هدفت هذه الدراسة الى معرفة عوامل النجاح والتحديات للبنوك الإلكترونية سوآءا للدراسة الذي طبقت في الدول الاجنبية او الدول العربية، وتكمن اهمية الدراسة بسبب ندرة الدراسات المتعلقة بالبنوك الإلكترونية.

اجرت هذه الدراسة على البيئة المصرفية المصرية، حيث ان هذا الموضوع يعد من المواضيع التي لم تأخذ الاهتمام الكبير من قبل الباحثين، ومع وجود التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والانترنت لأبد من مواكبة هذا التطور الامر الذي سيجبر الشركات والبنوك والأفراد على التعلم والتدريب لملاحقة التطور بالخدمات الإلكترونية.

لقد تطرقت الدراسة الى التعرف على البنوك الإلكترونية وأنواعها، حيث قسمت الدراسة البنوك الإلكترونية الى ثلاثة أقسام وهي البنوك ذو المواقع المعلوماتية والبنوك ذو المواقع الاتصالية والبنوك ذو المواقع التبادلية، ومن ثم تطرقت الدراسة الى أهم الميزات لاستخدام البنوك الإلكترونية التي يمكن ان تحقق الوصول الى اكبر قاعدة ممكنة من العملاء، وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع تقليل التكلفة للخدمات ولمواقع انشاء البنك.

4-دراسة (وادي، 2016) بعنون" أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات إنتشارها".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلي أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشاراها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الإنترنت وبعد مراجعة الدراسات السابقة تم صياغة استبانة لتحقيق أهداف البحث وتم توزيعها على 60 موظفا في المستويات الإدارية العليا وعلى جميع البنوك العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها 43 فرعا ومكتبا قد أوضحت الدراسة أن البنوك الالكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الالكترونية في فلسطين. وأن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت. وأن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، وزيادة حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية

والعالمية، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، وتوفير الوقت والجهد، وجمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، و تقلل من فتح فروع جديدة للبنك، وزيادة كفاءة أداء البنك، وتقديم خدمات مصرفية جديدة. وأشارت الدراسة إلى العديد من المعوقات مثل عدم إدراك بعض البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني للتجارة. وضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية. وعدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية، سواء فيما يتعلق باستخدامات الحاسوب أو اللغة.

2. الدراسات الاجنبية :

1- دراسة لوستسيك (Luštšik,2004) بعنوان " CAN E-BANKING SERVICES BE ?PROFITABLE"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى ما اذا كانت البنوك الإلكترونية تقدم الخدمات الجيدة والمفيدة وهل تلعب دورا هاما في خدمة العملاء وتوفير الكفاءة اللازمة من خلال وقت وتكلفة وجهد اقل، حيث انه في السنوات الماضية الاخيرة انفقت البنوك الاوروبية مليارات اليورو على الامور الإلكترونية وشيكات الاتصال والانترنت لتصل للبنوك الإلكترونية، وبالتالي كان للبنوك الإلكترونية التي طال انتظارها وضع خاص بتحقيقها للأرباح واقبال العملاء عليها.

لقد قام الباحث بقياس التكلفة للبنوك الإلكترونية لمجموعة هانزابانك (Hansabank Group) الموجوده في كل من استونيا ولاتفيا وليتوانيا وروسيا باستخدام بعض المعاير المحاسبية لقياس التكلفة من أجل تحليل هيكل التكلفة للعمليات المالية القائمة على الأساس الإلكتروني.

حيث ان أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث هي ان قطاع البنوك الإلكترونية يساعد على تقليل التكاليف المجهود والوقت سوآءا للعملاء او للبنوك بحد ذاتها الامر الذي يشجع فكرة البنوك الإلكترونية.

2- **دراسة رحمن واخرون (Rahman, el, 2007) بعنوان** "E-Banking: Evolution, Status and Prospect"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على البنوك الإلكترونية من ناحية إمكانية تطورها واحتماليات بقائها ومدى الضغوطات التي تتعرض لها، حيث بدا عصر الاعمال الألكترونية بالظهور في بيئة الاعمال ليتم ابتكار طرق حديثة في التجارة الإلكترونية ويتم كسر الطرق التقليدية في الأعمال المصرفية .

لقد تم تطبيق الدراسة على القطاع المصرفي في العالم، حيث أن أحدث نتائج الأعمال الإلكترونية هي البنوك الإلكترونية او بنوك الانترنت والخدمات المصرفية الإلكترونية، وان القطاع المصرفي الان سيقوم بإعادة هيكلة ليتبنى التغيير ليستطيع مواكبة العولمة.

أن المنهجية المستخدمة في الدراسة هو التحليل الوصفي للبيانات الذي اوضح المفاهيم واعطى التقييمات الجيدة، وحدد الأهداف والمنافسين في عالم البنوك الإلكترونية.

أن ابرز نتائج هذه الدراسة قامت على قياس ظاهرة الخدمات المصرفية الإلكترونية والبنوك الإلكترونية بشكل اعمق وافضل، وان الدراسة تحاول لإعطاء لمحة عن التطور والقوى التنافسية والإستراتيجيات المتبعة وبالتالي معرفة الوضع الحالي للبنوك الإلكترونية وما مدى إمكانية ان تجني البنوك الإلكترونية أفضل فائدة متوقعة .

3- دراسة (Abbad, 2012) بعنوان " The developmentof e-banking indeveloping countries in the Middle East "

هدفت هذه الدراسة في التعرف على استكشاف مدى التطورات في مجال البنوك الالكتروني في الاردن كممثل لبلدان الدول النامية المتمثلة في الشرق الاوسط، حيث ان العديد من البنوك التجارية الاردنية تقدم الخدمات الالكترونية للعملاء سوآءا الافراد او الشركات.

أن البنوك الالكترونية تقدم الخدمات الحديثة لعملائها عن طريق توفير خدمات مصرفية على الانترنت حيث ان الخدمات التي تقدم عن طريق الانترنت تعد الاكثر طلبا بالنسبة للعملاء، واستكشفت الدراسة المتغيرات التي اثرت بشكل كبير على الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.

حسث قام الباحثون باعتماد على الاستبيان في هذه الدراسه للاجابة على الاسئلة المطروحه لديهم، حيث قدم الباحثون 200 استبيان لمختلف شرائح المجتمع المصرفي.

ان ابرز نتائج الدراسة هي ان الخدمات الاكثر طلبا هي خدمات الاستعلام عن الرصيد والبيانات المصرفية عبر الانترنت ودفع الفواتير والتحويلات من حساب لأخر وخدمات المصرفية التي تقدم عن طريق الهاتف، وطلبات اسعار الفائدة وطلبات اسعار العملات.

4- دراسة فياس(Vyas, 2012) بعنوان " Impact of e-banking on traditional banking services"

هدفت الدراسة الى معرفة ما مدى اثر البنوك الإلكترونية على الخدمات المصرفية التقليدية، حيث ان البنوك الإلكترونية هي احد اهم انواع التغير الذي ابحر بعالم الصناعة المصرفية الى عالم اخر، وان وجود البنوك الإلكترونية له تأثير كبير على العلاقات المصرفية.

ومع تطور البنوك الان لم تعد هذه البنوك مقتصرة على الفروع فقط، حيث كان على العميل ان يقترب من الفرع القريب منه لعمل ايداعات او سحب النقود او ايداعات الشيكات او طلب بيانات الحسابات او اي خدمة من الخدمات المصرفية، هذا الامر كان يتطلب الوقت والجهد لتحقيق هذه العملية، اما في البنوك الإلكترونية فانه يتم معالجة اي استفسار واي معاملة عن طريق الانترنت دون اي اشاره الى فرع او مكان في اي وقت ومتى يشاء العميل.

ان ابرز نتائج هذه الدراسة هي ان تقديم الخدمات للبنوك الإلكترونية على الانترنت اصبح يتزايد حتى انه اصبح للبنوك الإلكترونية قاعدة كبيرة جدا من العملاء لذلك فان الخدمات للبنوك الإلكترونية يجب ان تكون على مستوى عال من الدقة ويجب ان تتمتع بالأمان لضمان حقوق العملاء.

5- دراسة كيفاني واخرون (Keivani, 2012) بعنوان " A General View on the E-banking"

هدفت هذه الدراسة الى القاء نظرة عامه على اهم وابرز الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية، حيث انه في السنوات الاخيرة وفي ضل التطور الكبير بعالم الالكترونيات والاتصالات وعالم شبكات الانترنت، بدا تطور البنوك لتنتقل من بنوك تقليدية الى بنوك الكترونية ليتم تقديم جميع الخدمات المصرفية الكترونيا.

لقد اهتمت الدراسة بالبحث عن البنوك الإلكترونية واقتراح استراتيجيات لتسخير عمل البنوك الإلكترونية لخدمة البنوك التقليدية، وتغير النظم الإلكترونية لتخدم وتطور من الاعمال المصرفية والاعمال التجارية على الانترنت، لقد جاءت التطورات الإلكترونية لتطور من ابعاد المنافسة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد.

في هذه الدراسة تم دراسة التحليل النظري على البنوك الإلكترونية وعلى المال الالكتروني، وعلى الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإلكترونية وتاريخها وخصائصها وسبل توسيع ثقافة البنوك الإلكترونية لتتناسب مع الواقع الحالي.

ان ابرز نتائج هذه الدراسة خلصت بان احتمالية خسارة البنوك للعملاء ستنخفض بوجود البنوك الإلكترونية وان زياده التوعية والتثقيف بكيفية التعامل مع البنوك الإلكترونية ستزيد من استخدامها ايضا، وايضا ان عدم وجود الثقة والامان للعملاء قد تقلل من استخدام البنوك الإلكترونية وبالتالي الابتعاد عن هذه البنوك، ولحل هذه المشكلة يجب على البنوك الإلكترونية بالاشتراك مع الحكومات للعمل على تحسين صوره البنوك الإلكترونية لجذب العملاء.

6- دراسة دراغا (Driga,2014) بعنوان " E-banking services–features, challenges and benefits " .

هدفت هذه الدراسة على التعرف على الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية وما اهمية هذه الخدمات وما يميز البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية الموجودة في الولايات المتحدة الامريكية، وما الميزات والتحديات التي تواجهها البنوك الإلكترونية بشكل عام وهدفت ايضا الى التعرف على الفوائد التي تقدمها البنوك فيما بعد.

وتحدث الدراسة عن الفرق بين الخدمات التي تقدم اليوم من خدمات مصرفية تقليديه كعمليات الاقتراض والايداع والتي وصفت على انها جزء من الانشطة المصرفية، حيث استخدم الوصف الاحصائي التحليلي لهذه الدراسة لمعرفة هذا الفرق، ومع تقدم التكنولوجيا ووسائل الاتصال والانترنت وسرعة نقل المعلومات شهدت هذه الخدمات تغيرا كبيرا وملحوظا خلال العقود الماضية، ومن اجل تحسين الخدمات

المقدمة للعملاء وخفض تكاليف المعاملات وتقديم الكفاءة والجودة المناسبة للعملاء قامت المصارف باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاعتماد على شبكات الانترنت لتقديم البنوك الإلكترونية لتقديم مجموعه واسعه من المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية.

وكانت ابرز نتائج الدراسة التي سلطت الضوء على البنوك الإلكترونية حيث تم دراسة البنوك الإلكترونية من جوانب عديده ومختلفة حيث تم الوصل الى معرفة خدمات وميزات تميزها عن البنوك التقليدية من خدمة للعملاء من شركات او افراد، الا ان هذه البنوك الإلكترونية تواجه العديد من التحديات والقضايا من حيث الامان والسرية وفائدة العملاء .

7- دراسة كريس (Chris, *el* 2015) بعنوان " Overview of electronic banking in Nigeria "

هدفت هذه الدراسة الى القاء نظرة واسعه على البنوك الإلكترونية في نيجيريا وذلك بعد ان تم اعتماد التكنولوجيا والاتصالات في القطاع المصرفي، حيث ان مفهوم البنوك الإلكترونية وتقنياتها وسياساتها واستراتيجياتها موضوعا ذات اهمية بالغه واساسية في القطاع المصرفي بل اصبح جزء اساسي ومهم للتنافس المحلي والعالمي لأنه يؤثر بشكل مباشر على قرارات الإدارة وخططها والخدمات التي تقدمها البنوك.

ونظرا لتطور الاعمال المصرفية عالميا وتطور الاقتصاد العالمي اصبح التفكير بالبنوك الإلكترونية يتزايد بشكل كبير، حيث انها أصبحت أداة مهمة وحافز قوي للتنمية الاقتصادية.

في هذه الدراسة تم دراسة خدمات البنوك الإلكترونية في نيجيريا، حيث ان الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البنوك الإلكترونية سهلة الاستخدام لكل من العملاء او المؤسسات المالية في القطاع المصرفي، وذلك لان الخدمات الإلكترونية تتميز بالمرونة وسرعة وكفاءة بالمعاملات المصرفية .

لقد خلصت نتائج هذه الدراسة الي ان البنوك الإلكترونية واجهت العديد من التحديات في نيجيريا مثل انعدام الامن والامان وهذه النقطة من اهم التحديات التي تواجهها السلطة النيجيرية، حيث توصل الباحث على انه يجب على السلطة ان تعزز الامن والامان والاتصالات السلكية واللاسلكية لضمان التطبيق الفعال للخدمات المصرفية للبنوك الإلكترونية في نيجيريا.

8- دراسة كازمي واخرون Kazmi, el, 2015 بعنوان " Banking in Pakistan: Issues– and Challenges "

تهدف هذه الدراسة الى القاء النظر على البنوك الإلكترونية في باكستان والخدمات والميزات التي تقدمها هذه البنوك وتهدف ايضا على تسليط الضوء على ابرز التحديات التي يمكن ان تمر بها البنوك الإلكترونية في باكستان.

حيث ان القطاعات المصرفية جميعها تنتقل الى الخدمات المصرفية التي تقدم عن طريق شبكات الانترنت والاتصالات، والتي تمكن العملاء من الوصول الى حساباتهم على شبكة الانترنت واجهزة الحاسوب، حيث ان الغرض الرئيسي للمقالة هي وصف للتحديات التي تواجهها البنوك الإلكترونية في الباكستان وهي التطور في صناعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدم خدمات مصرفية ذات التكاليف التشغيلية المنخفضة وذات الوقت والجهد المنخفض للعملاء والتي تجعلها قادرة على البقاء اكبر فترة ممكنة، وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية والتي تشمل المقالات والمجلات والصحف.

ان ابرز نتائج هذه الدراسة خلصت بان مفهوم البنوك الإلكترونية مفهوم مهم جدا في عالم القطاع المصرفي، حيث ان البنوك تجذب العملاء عن طريق تلبية مطالبهم واحتياجاتهم وتوفير الامان لهم بتعزيز الخدمات الإلكترونية وزياده الثقة ليتمكن العملاء من استخدام البنوك الإلكترونية بكل راحه وامان.

ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة :

تميزت هذه الدراسة بانها تطرقت الى البحث في اهمية البنوك الإلكترونية في الاردن وما هي الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية وما مدى وصولها للعملاء، والبحث بطرق والاليات المتبعه للبنوك الإلكترونية التي ستقدم الخدمات الإلكترونية للعملاء وما مدى رضا العملاء عن هذه الخدمات، وقد تطرقت الدراسة الى البحث في اهم الصعوبات والمعوقات التي تحول دون انتشار هذا النوع من البنوك وايضا المعوقات التي سوف تواجه العملاء في المستقبل عند التعامل مع البنوك الإلكترونية في الاردن.

الفصل الثالث

الاطار النظري

المقدمة :

أدى التطور السريع والمتتابع والثورة العلمية في مجال الالكترونيات والحاسبات الالية واجهزة الكمبيوتر خلال السنوات الماضية القريبة والحالية ادى ذلك الى تولد ما يعرف بالثورة الإلكترونية التي ادت الى تحول كبير في مجال الاعمال المصرفية حيث تحولت التجارة التقليدية الى التجارة الإلكترونية وذلك عن طريق شبكات الانترنت لتلعب دورا رئيسيا كوسيط يتم عن طريقها تنفيذ اعمال التجارة بشكل حديث .

مفهوم البنوك الإلكترونية :

يعد مفهوم البنوك الإلكترونية مفهوما واسعا في عصرنا الحالي الذي يعد يشهد تطورات متلاحقة وسريعة، لقد ظهر مفهوم البنوك الإلكترونية(Electronic Banking) في مطلع التسعينات في القرن العشرين ولعل هذا المصطلح يمتلك الكثير من المتداخلات أهمها بنك الانترنت Internet Banking أو بنوك الويب Web Banking أو البنك على الخط Online Banking أو البنوك الإلكترونية عن بعد Remote Electronic Banking أو البنوك المنزلية Home Banking أو بنوك ذات الخدمات المالية الذاتية Self–Services Banking، جميع هذه المصطلحات تقود الى شيء واحد هو وجود بنك غير ملموس يقدم خدمات مصرفية عن طريق شبكات الانترنت (غنيم،2007).

وتعرف البنوك الإلكترونية على انها بنوك القرن الواحد والعشرين والتي تقوم بتقديم جميع خدماتها المصرفية من خلال الحاسبات الإلكترونية حيث تقدم خدماتها دون وجود اي فرع لها وبعيدا عن الفرع الرئيسي الذي يسمى مبنى البنك (آل علي،2002).

وتعرف البنوك الإلكترونية على انها "قيام عملاء البنوك بإدارة اعمالهم ومعاملاتهم المالية مع هذه البنوك من خلال المنزل او المكتب أو في مكان اخر وفي الوقت الذي يريدونه وهذا ما تم التعبير عنه بصفه عامه أن الخدمات المالية في كل مكان وفي اي وقت " (غنيم،2007).

ويعرف أيضا بأنه قيام العملاء بالعمليات المصرفية المقدمة من البنوك الإلكترونية مباشره من خلال شبكات الانترنت والشبكات الإلكترونية والحاسبات الالية من خلال منافذ البنك الإلكترونية ويكون ذلك مباشرة عن طريق الحاسب الالي المجهز للعمليات المصرفية للبنك من خلال الانترنت .

ويتم التعامل مع البنك بإحدى وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وبطاقة البنك الالي ATM من المواقع المرتبطة بالبنك لتنفيذ العمليات المصرفية (توفيق،2003).

وتعرف البنوك الإلكترونية على انها بنوك تقديم الخدمات المصرفية بشكل الكتروني عن طريق الانترنت حيث يتيح انشاء موقع الكتروني لتقديم خدمات تشبه الخدمات التي يقدمها البنك التقليدي من سحب وتحويل دون انتقال العميل لها (مسعداوي ،2009).

وأخيرا تعرف البنوك الإلكترونية على انها بنوك افتراضيه تقدم كامل خدماتها على الانترنت دون الحاجة الى وجود عميل وموظف في مكان واحد وجها لوجه حيث تقوم العلاقة من خلال وسائل الكترونية (عبد الخالق، 2002).

وبالتالي فان البنوك الإلكترونية هي ليست مجرد فرع لبنك يقدم الخدمات المصرفية والمالية فقط، بل انه اصبح موقعا ماليا وتجاريا واداريا واستثماريا، موجود على شبكة الانترنت .

نشأة وتطور البنوك الإلكترونية :

عندما قررت المؤسسات المالية أن تتخذ خطوة مهمة في عالم المال لتنفيذ الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية في منتصف التسعينيات، كان العديد من العملاء يترددون في اجراء المعاملات المالية والنقدية على شبكات الانترنت، حيث استغرق الاعتماد على التجارة الإلكترونية عبر شبكات الانترنت الكثير من الوقت.(Keivani,2012)

لقد ظهرت البنوك الإلكترونية في اوائل الثمانينات لأول مره في نيويورك بتقديمها للخدمات المصرفية الإلكترونية ومن ثم بدأت المملكة المتحدة في اعتماد هذا المفهوم عام1983 .

في ذلك الوقت كان يتطلب محطة لجهاز الحاسوب وجهاز للعرض وخط للهاتف، حيث تم عرض الخدمات المصرفية من خلال لوحة مفاتيح رقمية على الهاتف مما اتاح ارسال الرسائل الى البنوك، حيث كانت الخدمات المقدمة في ذلك الوقت مثل عرض البيانات المصرفية الخاصة بالعملاء ودفع الفواتير الخاصة بالعميل عن طريق شبكات الانترنت، وفي التسعينيات تطور استخدام الانترنت بشكل اكبر عند عدد كبير من الناس حيث اصبحوا اكثر خبرة في استخدام الحاسوب لامتلاكهم هذه الاجهزة، أن شبكات الانترنت أصبحت تصل الى بيوتهم، حيث ان اول بنك قدم الخدمات المصرفية الإلكترونية الاكثر شمولا هو بنك ستانفورد الاتحادي الائتماني في عام 1994، وفي ظل وجود الانترنت المنزلي هذا يعني ان العملاء سوف يتمتعون بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن ناحية اخرى لم يثق بعض العملاء خلال فترة التسعينيات بالخدمات المصرفية الإلكترونية واجراء المعاملات النقدية، ولم يعتقدوا ان الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت امنة بما فيه الكفاية، الامر الذي ادى الى بذل جهود مضاعفة وضخمة لتطوير المزيد من الميزات الامنية لخدماتها المصرفية عبر الانترنت والترويج لها في السوق المصرفي الى أن جاءت الألفية الثانية

والتي سميت مرحلة النمو والقبول، حيث جاء بنك اميركا في عام 2001 ليصل الى 3 ملايين عميل لتقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت حيث بدأ البنك بالنمو واصبح أكثر قبولا لدى العملاء حيث عمل على شمول معظم الخدمات المصرفية المنافسة، والى وقتنا الحالي بدأت البنوك الإلكترونية بالتوسع والانتشار لتحقق أفضل الخدمات المالية والمصرفية(Shannaq،2013).

أهمية البنوك الإلكترونية :

تقدم البنوك الإلكترونية خدمات مصرفية الكترونية متعددة حيث أن انجاز الاعمال المصرفية الإلكترونية على شبكة الانترنت ما زال امر في غاية التعقيد.

لذلك فان أهمية البنوك الإلكترونية تنبع لكونها تمتاز بما يلي (مسعداوي، 2004):

1- تعد البنوك الإلكترونية من البنوك الافضل للمنافسة في الاسواق المالية، لان البنوك الإلكترونية ليست مجرد ادارة للعمليات المالية والمصرفية والحسابات بل انها تتيح للعميل أن يدير الاعمال المالية والمصرفية بنفسه.

2- قدرة البنك الالكتروني على التحول الى موقع للمعلومات والمشورات حيث يستطيع العميل أخذ المعلومة الصحيحة لتمكنه من فتح آفاق العمل وزيادة فرص الاستثمار وادارتها باقل التكاليف.

3- إن تقديم الخدمات المالية الشاملة للبنوك الإلكترونية بوقت قصير وتكلفة أقل وعدد موظفين محدود ذلك يوفر في كلفة موجودات البنك مثل المقر والموظفين والمصروفات والفروع كل ذلك يؤدي الى زيادة المنافسة بين البنوك الإلكترونية.

4- أن توفر عمليات الدفع النقدي الالكتروني لأصحاب الاعمال والتجارة يعد عاملا مهما من عوامل نشوء البنوك الإلكترونية الذي بدوره يقلل من الوقت والجهد لأصحاب الاعمال والتجارة.

خصائص البنوك الإلكترونية :

للبنوك الإلكترونية العديد من الخصائص التي تميزها عن البنوك التقليدية والمتمثلة بما يلي : (وادي، 2010)

1- التقليل من النفقات الرأسمالية.

2- تعتبر وسيط الكتروني فعال.

3- تمتاز بالسرعة في انجاز المعاملات المالية الإلكترونية والقدرة على التواصل مع اكثر من جهة.

4- استخدام المعاملات الإلكترونية حيث انه لا داعي لوجود معاملات ورقية.

5- سهولة التواصل مع العملاء.

6- بإمكان العميل تنفيذ الخدمات المالية من اي مكان دون الحاجة الى الوصول الى مكان وجود البنك.

7- وجود ادارة فعالة وكفؤة.

الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية :

قدمت البنوك الإلكترونية منذ نشأتها العديد من الخدمات حيث بدأت بالخدمات البسيطة مثل الايداع والاستفسار عن الارصدة الى الخدمات المتقدمة الشاملة لجميع العمليات المالية والمصرفية، حيث سوف نتحدث الان عن جميع الخدمات المالية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الإلكترونية في وقتنا الحاضر ومن اهم هذه الخدمات : (غنيم، 2007)

1) تم تأسيس مواقع الكترونية على شبكة الانترنت للبنوك الإلكترونية لتقديم العمليات المصرفية الخاصة بالبنوك الإلكترونية للعملاء، لتمكنهم من الاطلاع على كافة الخدمات المقدمة لهم.

2) تقدم البنوك الإلكترونية المساعدة لأصحاب المشاريع الصغيرة عن طريق انشاء مواقع الكترونية لهم على شبكة الانترنت ليتمكنوا من ممارسة اعمالهم وانشطتهم بشكل الكتروني.

3) يقوم البنك بعمليات إصدار النقود الإلكترونية، وأيضا تقوم البنوك بتفعيل عمليات وسائل الدفع الإلكترونية، حيث ان مفهوم النقود الإلكترونية "هو المخزون الالكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعه للقيام بمدفوعات المتعهدين تميز من اصدرها دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند اجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مسبقا (الشافعي، 2004)".

4) تقدم البنوك الإلكترونية خدمة عرض الفواتير الإلكترونية وتحصيلها عن طريق ارسال هذه الفواتير للعملاء على شبكة الانترنت، ليقوم العميل بدوره بالاطلاع عليها ومراقبتها وسدادها.

5) تقدم البنوك الإلكترونية خدمة تحصيل النقود بطريقه الكترونية وارسال الحسابات لأصحابها عن طريق ارسال الحسابات بالبريد الالكتروني وكذلك التحصيل ايضا.

6) تقدم البنوك الإلكترونية خدمات الحماية للعملاء ذلك عن طريق ضمان السرية في التعامل والحماية من مخاطر الاحتيال بالتحقق من هوية اصحاب الحسابات في البنوك الاخرى.

7) تقدم البنوك الإلكترونية خدمة التزويد الالكتروني لكافة المعلومات للخدمات الشبكية الإلكترونية وكافة المعلومات المتبادلة عن البضائع والخدمات بين المنظمات الامر الذي يؤدي الى سهولة وتيسير عمليات التبادل الالكتروني.

8) تقدم البنوك الإلكترونية خدمات مصرفية كاملة مثل خدمات تحويل الايداع وخدمات طلبات الحصول على بطاقات الائتمان وخدمات الهاتف الإلكترونية وخدمات الاستفسار عن الرصيد.

9) تقوم البنوك الإلكترونية بوضع ماكنة الصرافة الالية وربطها مع شبكة الانترنت لتمكن العملاء من المشاركة في جميع الاعمال واتمام معاملاتهم التجارية الإلكترونية بشكل كامل وعلى أبعد الحدود.

10) تقوم البنوك الإلكترونية بدور الوسيط المالي والتجاري في المعاملات التجارية بين العملاء وبين المستثمرين والبائعين.

11) تقدم البنوك الإلكترونية خدمة الاطلاع على اسعار الصرف للعملات الخارجية والفوائد ومعدلاتها.

12) تقدم البنوك الإلكترونية خدمات اصدار شيكات مودعه برسم التحصيل قبل الاستحقاق واصدار شهادات الكنز واصدار الكفاءات.

فوائد البنوك الإلكترونية (Onoduga,2015):

1- تحسين خدمة العملاء:

حيث انه يمكن للبنوك الإلكترونية تحسين وتوفير خدمة جديدة وافضل واسرع للعملاء وبالتالي سوف تتمكن البنوك الإلكترونية من الوصول الى المعايير الدولية وبالتالي تعزيز المنافسة بين البنوك، حيث يمكن أن يكون ذلك بكيفية نقل الملفات والتحقق من صحة التواقيع في غضون دقائق محدودة جدا.

2- الثقة في المعاملات :

إن الخدمات المصرفية الإلكترونية اصبحت تتمتع بضمان عالي جدا، حيث أنها تساعد على ضمان المعاملات بشكل دقيق وفي وقت مناسب على عكس ما كانت عليه عندما كانت

المعاملات تقدم بشكل يدوي حيث انها تعتبر اكثر عرضه للأخطاء البشرية التي يمكن ان تقدم العديد من المشاكل.

3- الرضا :

حيث تضمن البنوك الإلكترونية سلامة التعامل المصرفي مع العملاء، حيث أن الممارسات المصرفية غير الامنة يمكن أن تسبب خسائر كبيرة للبنوك الإلكترونية، وبالتالي تم منع ذلك من خلال التحقق من صحة التوقيع للوصول الى النقطة المصرح بها للعميل.

4- التقليل من مساحات التخزين:

حيث أن التكنولوجيا المصرفية الإلكترونية تساعد في تقليل استخدام الملفات التي لها حجم كبير جدا كما هي في البنوك التقليدية وبالتالي الحد من استخدام مساحة التخزين.

انماط البنوك الإلكترونية :

هناك ثلاث انماط اساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت حسب ما تم ذكره في الدراسات العالمية، وتكون كما يأتي (الشندي، 2011) :

1- الموقع المعلوماتي (In Formational):

حيث انه المستوى الاساسي للبنوك الإلكترونية، حيث يتم من خلاله تقديم المعلومات الاساسية وشاملة عن الخدمات والبرامج والمنتجات التي يقدمها البنك الالكتروني للعملاء، وهذا الموقع المعلوماتي يعد الخطوة الاولى من النشاط الالكتروني المصرفي.

2- الموقع التفاعلي او الاتصالي (Communicative):

حيث ان الموقع التفاعلي او الاتصالي يسمح للتبادل والتواصل بين البنك الإلكتروني والعملاء حيث يتم فيه تعبئة النماذج والخدمات وتعديل المعلومات للعملاء وتعديل القيود والحسابات.

3- الموقع التبادلي (Transactional):

هذا الموقع يعد الموقع النهائي للبنك الالكتروني حيث يتم فيه ممارسة العمليات المصرفية والانشطة المصرفية الإلكترونية للبنك الالكتروني، حيث يتم السماح للعميل الوصول الى حساباته وادارتها واجراء عمليات الدفع النقدية والاطلاع العميل على فواتير وتسديد قيمتها، واجراء الحوالات بين العملاء لتسير عملياتهم المالية الداخلية والخارجية.

ايجابيات وسلبيات البنوك الإلكترونية :

لقد اصبحت الخدمات الإلكترونية حقيقه وواقع في الحياه اليومية، وحتى مسالة البقاء والاستمرارية مع الزبائن والثقة تتطلب مجهودا كبيرا، كونها تعد وسيلة مريحو وامنة وموثوق بها لإجراء المعاملات المصرفية، لذلك فان العملاء يستخدمون البنوك الإلكترونية كوسيلة تنافسية وطريقة جيدة لتوسيع اعمالهم بكفاءة وفاعلية كبيرة.

لذلك فان البنوك المصرفية لديها الإيجابيات والسلبيات، ومن ايجابيات البنوك الإلكترونية(Shannaq، 2013):

1- تعد البنوك الإلكترونية بنوك مريحة جدا وسهلة الاستخدام للقيام بالمعاملات النقدية للعملاء مع البنوك الاخرى.

2- يوفر البنك الخدمات 24 على مدار ساعه الاسبوع حيث انه لا يغلق ابدا ولدية الأجهزة الذكية والتفاعلية ووظائف استكشاف الاخطاء واصلاحها.

3- معدلات الفائدة الاعلى تحقق بفضل قدرات الشركات الرقمية مثل البنوك الإلكترونية.

4- سرعة وسهولة اجراء المعاملات الرقمية مقارنة مع المعاملات الورقية التي تتماشى مع العملاء.

اما سلبيات البنوك الإلكترونية :

1- يمكن ان تكون الخدمات المصرفية التي يتم تسليمها بشكل سيء، قد تكون بطيئة وقد تستغرق وقتا طويلا لمعرفة معالجة الخطأ.

2- ان بعض متطلبات التوثيق كهوية العملاء قد تكون مزعجه بالنسبة للعملاء.

3- قد يتطلب اجراءات التسجيل والانشاء مثل التوثيق والتوكيل والى غير ذلك الى العديد من الاوراق الثبوتية الامر الذي يصعب التعامل على العملاء.

4- يمكن ان يواجه العميل بعض الصعوبات للتعرف على موقع البنك الالكتروني وقنوات الخدمات الإلكترونية، حيث انه يوجد لكل بنك موقعه الخاص به وطريقة العرض الخاص به.

5- يمكن ان يواجه العميل بعض الصعوبات عند التغيرات والتعديلات على موقع البنك التي يمكن ان تتطلب هذه التغيرات اعادة التعريف وفي بعض الحالات اعادة التسجيل والتوثيق.

6- قد يواجه البنك الالكتروني انعدام الثقة عند بعض العملاء في بعض البلدان ذات الانظمة والقوانين البدائية الغير موثوقة والتي تواجه تحديات امنية وقانونية.

7- بعض العملاء يفضلون التعامل والتفاعل البشري والاهتمام الشخصي كما في البنوك التقليدية.

التحديات التي تواجهها البنوك الإلكترونية :

تواجه البنوك الإلكترونية العديد من التحديات التي تحد من امكانية انتشارها على مستوى واسع وتحد من فعاليتها مع العملاء هذه المشكلات تتمثل بما يلي(غنيم، 2007) :

1- امكانية تعرض البنوك الإلكترونية لعمليات القرصنة وعمليات الاحتيال والنصب من قبل قراصنة شبكة الانترنت حيث يتم استخدام الكروت الائتمانية بطرق خاطئة.

2- يمكن لقراصنة شبكة الانترنت مراقبه مواقع البنوك الإلكترونية والتجسس عليها ومن ثم كشف تفاصيل الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الإلكترونية وبالتالي التجسس على اسرار العملاء وحساباتهم الخاصة بهم الامر الذي يؤدي الى التقليل من فاعلية هذه البنوك.

3- امكانية تعرض البنوك الإلكترونية لمشاكل البرمجة التي تؤدي الى امكانية تسريب المعلومات الخاصة بالعملاء .

4- امكانية التعرض للأعطال الفنية على مواقع البنوك الإلكترونية التي تؤدي الى تقليل الثقة والمصداقية من قبل العملاء لهذه البنوك.

5- امكانية وجود مشاكل في عمليات الايداع المتكررة للعملاء الذين تتطلب اعمالهم ضرورة الايداع النقدي المتكرر الذي يؤدي الى مشاكل كبيرة بالنسبة للعميل.

6- امكانية فشل بعض البنوك الإلكترونية عند قيامها بإعداد التصميمات اللازمة لتيسير استخدام العميل لموقعها على شبكة الانترنت.

7- وجود تكلفه عالية عند جذب العملاء الجدد للتعامل مع البنوك الإلكترونية.

8- ان تزايد النفقات وانخفاض الايرادات ادى الى تقديم خدمات غير مجانية وتقديم هذه الخدمات مقابل اجور.

9- امكانية استغلال الخدمات المصرفية بالقيام بعمليات غسيل الاموال.

10- ان عدم وجود الصراف الالي لكثير من البنوك الإلكترونية يؤدي الى تحميل العميل رسوم إضافيه عند استخدامه الآلات الصرف الغير تابعه لبنك العميل.

11- امكانية عدم توفر شبكة الانترنت لظروف معينه تؤدي الى تقليل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المخاطر التي تتعرض لها البنوك الإلكترونية :

تتعرض البنوك الإلكترونية للعديد من المخاطر التي تواجهها في ضل التطورات والاحداث التي تحيط بالعالم نتيجة استخدام وسائل التكنولوجيا، وبالتالي يجب على البنوك الإلكترونية مراقبة هذا التطور والمخاطر التي قد ترتبط به، وذلك عن طريق وضع اجراءات رقابية للحد من المخاطر التي قد تتعرض لها البنوك الإلكترونية ومن هذه المخاطر التي تتعرض لها البنوك الإلكترونية :

1- المخاطر التشغيلية (Operational Risk) :

حيث تعرف المخاطر التشغيلية على انها "اي مخاطر غير مخاطر السوق ومخاطر الائتمان، وهذا التعريف لم يحدد أنواع المخاطر التشغيلية التي تواجهها البنوك حالياً ولم تزود البنوك بقواعد أساسية لقياس المخاطر وحساب متطلبات رأس المال"(ابو صلاح، 2007).

وتعرف ايضا حسب تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية على انها "مخاطر تحمل خسائر تنتج عن عدم نجاح أو فشل العمليات الداخلية، والعنصر البشري، والأنظمة والأحداث الخارجية. ويشمل هذا التعريف

المخاطر القانونية ولكنه يستثني المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة والمخاطر التنظيمية"(BCBS، 2004).

ويعرف ايضا على انه المخاطر التي تنتج من الخسائر التي تنتج من الاخطاء او مشاكل التي تنتج من شمولية النظام او من اخطاء العملاء او من بعض عمليات البرمجة الإلكترونية التي لا تتناسب مع اعمال البنك او النقود الإلكترونية(وادي، 2016) .

2- المخاطر الاستراتيجية (Strategic Risk) :

وتعرف المخاطر الاستراتيجية على انها المخاطر التي تنتج عن سوء ادارة البنك واتخاذ القرارات الخاطئة وغير سليمة وعدم توظيف هذه القرارات في المكان المناسب والوقت المناسب، الامر الذي يودي يتولد المخاطر والخسائر للبنوك (أبو صلاح، 2007).

وتعرف ايضا على انها المخاطر التي تنتج عن استخدام الاستراتيجيات الخاطئة والغير المناسبة التي للتعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية والتقليدية، حيث يعتبر هذا النوع من المخاطر من اكر المخاطر الذي يؤثر على البنوك الإلكترونية وعلى مستقبلها (النشرة الاقتصادية، 2003).

3- مخاطر السمعة (Reputation Risk):

تعرف مخاطر السمعة على انها المخاطر التي تنتج من الآراء والاشاعات السلبية التي توثر على البنوك وبالتالي تأثر البنك وخسارة الثقه من قبل العملاء، كل هذا سيؤدي الى خسارة العملاء ومن ثم تكبد البنك خسائر كبيرة، حيث ان بعض تصرفات اعضاء مجلس ادارة البنك او الموظفين قد تعكس صورة سلبية عن البنك وعن ادائه وعلاقته بالعميل، اذا فان مخاطر السمعة تاتي في حال عدم نجاح البنك في الادارة

وعدم كفاءة بعض الانظمة للبنك الامر الذي سيتسبب بردود الافعال السلبية، وبالتالي عدم وجود الثقه مع العميل (حشاد، 2005).

4- المخاطر القانونية (Legal Risk) :

ويعرف هذا النوع من المخاطر على انها المخاطر التي تنتج من عدم الالتزام بالقوانين والانظمة والارشادات والتعليمات التي تنظم الاعمال المصرفية وتنظم اعمال البنوك التقليدية والإلكترونية، حيث ان عدم التزام البنوك الإلكترونية بالأنظمة والقوانين تؤدي الى تولد عدم الثقة من قبل العملاء خوفا على مصالحهم الشخصية (حشاد، 2005).

ومن ناحية اخرى تعرف على انها هي المخاطر التي تتعلق بالتوقيع الالكتروني، والقوانين والانظمة التي يجب تطبيقها على البنوك الإلكترونية (متري، 2002).

تهديد أمن المعاملات الإلكترونية :

يلعب أمن المعاملات الإلكترونية في البنوك الإلكترونية دورا مهما في جذب العملاء للتعامل مع هذه البنوك حيث أن من أهم الاساسيات التي تمنع العملاء من التعامل مع البنوك الإلكترونية هي امن المعاملات الإلكترونية ،حيث ظهر ما يسمى بالقرصنة الإلكترونية ،حيث أن اساليب القرصنة الإلكترونية التي تهدد أمن المعاملات الإلكترونية تكمن بما يلي (النجدي،2002) :

1- التقمص (Spoofing) :

ويعرف التقمص على انه التناسخ أي انه يمكن لعديد من الاشخاص خداع العملاء عن طريق عمل مواقع الكترونية مشابهه للمواقع الحقيقية الامر الذي يسهل عمليات القرصنة ،حيث يعطي العملاء

المعلومات الشخصية وبطاقات الائتمان لهذه المواقع المتقمصه ،ظنا من العميل انه اعطى معلوماته للمواقع الحقيقية وبالتالي التعرض لعملية القرصنة من قبل الموقع الغير حقيقي.

2- التنصت (Eavesdropping) :

ويعرف التنصت على انه التجسس على الاخرين حيث تتم عملية التنصت عن طريق مراقبه انتقال المعلومات من العميل الى الموقع الالكتروني بطرق غير مشروعه حيث يعطي العميل معلوماته الخاصة ورقم الحساب ورقم بطاقته الائتمانية عند القيام باي من المعاملات الإلكترونية ليتم سرقتها عن طريق التنصت وبالتالي استخدام معلومات العميل ليتم سرقته وتنفيذ الاعمال الغير مشروعه وتنفيذ رغباتهم.

3- التخريب المتعمد :

حيث تتم عملية التخريب المتعمد من قبل قراصنة الانترنت عن طريق لجوء البعض لعمليات الاختراق لمواقع منشأه بقصد التخريب والاساءه لهذه المنشأه الامر الذي يؤدي الى الضعف في تقديم الخدمات وبالتالي لتقليل تعامل العملاء مع هذه المنشأه.

4- تغيير البيانات :

حيث تتم عملية تغيير البيانات عن طريق اعطاء العميل بياناته للمنشأه ثم يتم تغيير هذه البيانات والعبث بها وبالتالي عدم ائتمان المعاملات الإلكترونية لوجود خطأ في القيم المدخلة أو خطأ في المعلومات الشخصية للعملاء .

تحديات الامن في التجارة الإلكترونية :

ان وجود تحديات لامن المعاملات الإلكترونية يؤدي الى التفكير مليا واخذها بعين الاعتبار ذلك لضمان عمليات نقل المعلومات عند اجراء المعاملات الإلكترونية للعملاء حيث تكمن هذه التحديات في ثلاثة نقاط رئيسية وهي (العاني،2007) :

1- سلامة المعلومات :

ان سلامة المعلومات تعد جزءا رئيسيا في عمليات الامن للصيرفة الإلكترونية في اتمام المعاملات الإلكترونية لأي منشأه تتعامل بالأنظمة الإلكترونية حيث انه يجب حماية المعلومات والاحتفاظ بها ومنع اي عملية تخريب للعبث بها سواء بطريقة مقصودة او غير مقصودة .

حيث يمكن التغلب على عملية تسريب المعلومات بطرق عديدة منها استخدام البصمة الإلكترونية للرسالة والتشفير حيث تعرف البصمة الإلكترونية للرسالة على انها بصمة رقمية تم استخدامها وفقا هذه الاخيرة تطبق حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة تمثل ملفا كاملا وهذه البيانات تسمى البصمة الإلكترونية.

أما التشفير يعرف على أنه آلية تغيير محتوى المعاملة او الرسالة من شكلها المفهوم الى شكل غير مفهوم وربما غير مقروء وذلك باستخدام برامج معينة وارقام يطلق عليها مفتاح التشفير.

2- التحقق من هوية الاطراف الاخرى:

لابد لأي منشاة الكترونية ان تتحقق فيها هوية الطرف الاخر عند القيام بالمعاملات الإلكترونية، وذلك للحفاظ على سلامة هذه المعاملات، حيث يجب على الطرفين معرفة وتحديد هوية كل منها للآخر.

وتكون عملية التحقق من هوية الاطراف من خلال:

أ- التواقيع الإلكترونية:

حيث يعرف التوقيع الالكتروني على انه "ذلك التوقيع الناتج عن اتباع اجراءات محدده تؤدي في النهاية الى نتيجة معروفة مقدما، يكون مجموع هذه الاجراءات البديل الحديث للتوقيع بمفهومه التقليدي وهو ما يسمى بالتوقيع الالكتروني"(حجازي،2004)

وبالتالي فان عملية التوقيع الالكتروني تهدف الى التقليل من عملية الاحتيال والقرصنة وذلك بالتعرف الدقيق على هوية وصاحب هذا التوقيع المعتمد لدى الطرفين ، ذلك يعزز الثقة للعملاء لاجراء المعاملات الإلكترونية لانه يرفع من مستوى الخصوصية لهم ومن ناحية اخرى يعزز من مصداقية الاطراف المتعاملة والمعلومات ويقلل من عمليات الاختراق الالكتروني.

ب-الشهادات الرقمية :

حيث تعرف الشهادة الرقمية على انها شهادة تصدر من خلال جهة معينة هذه الجهة تكون وسيطة اي طرف ثالث حيث تصدر هذه الشهادة للطرفين المتعاملين الكترونيا وتكون الجهة المصدرة للشهادة الرقمية جهة مصدقية وموثوق بها حيث تستخدم هذه الشهادة للتحقق من صحة المعلومات الشخصية والتواقيع الإلكترونية وتحفظ هذه الشهادات الكترونيا.

3- خصوصية المعلومات :

حيث تكون المعلومات سليمة ودون تزوير يجب ان نحافظ على خصوصية المعلومات وذلك يقدم الاطلاع على معلومات الامن من قبل الاطراف المتعاملة بالمعاملات الإلكترونية ولضمان خصوصية المعلومات تلجا المنشاة الإلكترونية الى استخدام الجدران النارية.

الصيرفة الإلكترونية والعمل المصرفي:

مقدمة

شهدت الاعوام الاخيرة تطورات مهمة وواسعه وعلى مستوى كبير في عالم التكنولوجيا حيث اثرت هذه التطورات على الاعمال المصرفية وعلى التجارة حيث ظهر ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، التي ادت الى تسهيل العمليات المالية بوجود كفاءه عالية وتكلفه منخفضة .

تعريف الصيرفة الإلكترونية :

حيث تعرف الصيرفة الإلكترونية على انها مجموعه من الانظمة التي تعمل على اجهزة الحاسب الالكتروني، حيث تمكن العملاء من القيام بمجموعه من الاعمال مباشرة من جهاز الحاسب للعميل ووصولا لجهاز الحاسب للبنك عبر شبكات الانترنت ، حيث تكون هذه الخدمات المصرفية مستخدمة على مستوى عالمي وليس على المستوى المحلي.

حيث نشأت الصيرفة الإلكترونية في القرن السبعين منذ بداية ظهور خطوط الهاتف حيث اصبح العميل قادر على الاطلاع على العمليات المصرفية له عن طريق الهاتف كالاطلاع على الرصيد وتحويل الاموال وتسديد الفواتير ،بعدها تطور الامر مع وجود الحاسب حيث اصبح الحاسب يستخدم في المنزل لاجراء المعاملات المصرفية للعملاء (تطار، 2002).

ان البنوك التجارية اصبحت تقوم بعمليات الصيرفة الإلكترونية عن طريق مايلي (العاني، 2007) :

اولا: يقوم العميل بتحميل تطبيق الكتروني على جهاز الحاسب للعميل ليتمكن من ممارسة معاملاته الإلكترونية ويقوم بعملية الربط بين جهاز الحاسب للعميل وجهاز البنك عن طريق شبكات الاتصال الإلكترونية.

ثانيا: يمكن للعميل الدخول الى موقع البنك الالكتروني عن طريق الانترنت من جهاز الحاسب للعميل والقيام بالعمليات المصرفية والمالية للعميل المقدمة من قبل البنك الالكتروني.

الخدمات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية:

مع وجود التطورات الإلكترونية المتتالية فقد اتاحت البنوك تقديم خدمات للعملاء من اهمها (العاني، 2007) :

أ- خدمات أجهزة الصراف الالي (ATM) : Automatic Teller Machine

حيث يعرف الصراف الالي على انه جهاز او آلة يحتوي على شاشة وفتحة مخصصة لإدخال البطاقة وفتحة اخرى لسحب النقود وكما يحتوي على لوحة مفاتيح لإدخال الرقم السري بعد اختيار المبلغ المراد سحبه وهذا الجهاز موصول بالبنك مباشرة (شكرين،2006).

ويعرف ايضا على انها آلة منتشرة في جميع انحاء المنطقة وتكون متصلة بالبنك مباشرة يستطيع العميل السحب والاستعلام عن المبلغ الموجود في حسابه عن طريق بطاقه تمنح من قبل البنك للعميل (الشمري، 2008).

حيث تمتاز انظمة الصراف الالي بما يلي :

1- سرعة المعاملات من نظام الصراف الالي .

2- سهولة استخدام الصراف الالي .

3- تحويل المبالغ المالية من حساب لاخر.

الخدمات التي تقدمها أجهزة الصراف الالي :

1- الاستفسار عن الرصيد .

2- الايداعات النقدية.

3- السحب العادي والسحب السريع حيث يكون السحب العادي بمبلغ يحدده العميل ليقوم بسحبه اما السحب السريع يكون مبلغ محدد من قبل البنك.

4- دفع الفواتير الإلكترونية.

5- التحويل بين حسابات العميل.

6- تغيير الرقم السري .

7- طلب كشف حساب لحساب العميل .

ب-بطاقات الخصم المستخدمة في موقع البيع :

حيث أن هذه الخدمة تسمح للعميل بالقيام بعمليات الشراء لمنتجات على شبكة الانترنت حيث تسمح هذه الخدمة بعملية الخصم المباشر وموقع البيع للزبائن للقيام بعملية تسوية ما تم شراؤه من قبل بائعي التجزئة ويتم ذلك باستخدام بطاقاتهم الذكية.

حيث تتطلب هذه العملية وجود جهاز الحاسب في المتجر والبطاقة الإلكترونية التي تسمى بطاقة الخصم او بطاقة ائتمانية والرقم السري للعميل مستخدم البطاقة حيث يتم ربط جهاز الحاسب عن طريق شبكة الانترنت بالبنوك وشركات البطاقات الائتمانية.

ج- نظام الايداع المباشر

وتكون عملية الايداع المباشر بحساب العميل مباشرة وبشكل مستمر حيث يفوض العميل جهة معينة تقوم بالإيداع بحساب العميل وتحويل المبالغ التي تخص العميل بشكل مباشر كمبالغ الاجور والرواتب والتأمين وغيرها من الحسابات التي تخص العميل الى حساب العميل لدى البنك.

د- المدفوعات الإلكترونية

وتقوم هذه الخدمة على خصم المبالغ المطلوبة من العميل من حسابه لدى البنك في الاوقات المحددة دون الحاجة لقيامه بعملية سحب او كتابة الشيكات بالقيمة المسحوبة قد تكون هذه السحوبات بدلا من التزامات او اقساط سداد او اقساط تامين وبذلك توفر هذه الخدمة الوقت والجهد وايضا تجنب العميل دفع غرامات نتيجة التأخير في سداد هذه المبالغ المطلوبة في حال استحقاقها .

هـ- خدمة سداد الفواتير:

مع تطور الخدمات الإلكترونية اصبحنا وفي اي وقت قادرين على سداد الفواتير المستحقة على العملاء الكترونيا مثل سداد فواتير الكهرباء والهاتف وغيرها من الفواتير المستحقة على العميل ، وبذلك اصبح توفير الوقت الهم الاساسي للعميل بدل ان يقوم بدفع الفواتير يدويا والانتظار اصبح بالإمكان وهو بالبيت ان يقوم بدفع هذه الفواتير المستحقة وذلك عن طريق استخدام رقم حسابه ورقمه السري.

التوزيع البنكي الالكتروني:

ان عملية توزيع البنك الالكتروني يكون عن طريقين وهما التوزيع البنكي عبر شبكة الانترنت والاخرى عن طريق قنوات اتصال الكترونية اخرى حيث انه سيتم ذكرهما في هذا الجزء تفصيلا

اولاً: التوزيع البنكي عن طريق شبكة الانترنت

حيث ان مفهوم البنوك الإلكترونية مفهوما شاملا بحد ذاته فبدلا من وجود البنوك التقليدية والفروع والمكاتب والمباني وبدلا من عمليات التوسع التقليدية كبناء المباني جديدة قامت البنوك بإنشاء فروع جديدة عن طريق انشاء المواقع الإلكترونية لها على شبكات الانترنت وبذلك توفر الجهد والوقت وتكلفة اضافية من بناء المباني وتشغيل الايدي العاملة .

ان القيام بالمعاملات والعمليات المالية الإلكترونية عن طريق الانترنت المسمى بالعمل المصرفي عبر الانترنت يعد اهم المواضيع في عصرنا الحالي.

ثانيا: التوزرع البنكي عبر قنوات اتصال الكترونية اخرى

لا يقتصر الامر على توزيع البنوك عبر الانترنت فقط لتقديم الخدمات الإلكترونية بل امتد ليشمل قنوات اخرى منها:

1- التوزيع البنكي عبر الهاتف الثابت :

حيث ان العميل بإمكانه وباي وقت وعلى مدار الساعة بان يقوم بالاستفسار عن المعلومات الخاصة به عن طريق الهاتف الثابت حيث ان البنك يقوم بالرد على العملاء والاجابة عن استفساراتهم وتزويدهم بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال بالبنك ويقوم البنك بالتأكد من هوية العميل حيث يطلب البنك من العميل بعض المعلومات كرقم الحساب والرقم السري ومكان الاقامة والفرع التابع له ليرد على الاستفسارات (غنيم، 2007).

2- التوزيع البنكي عبر الهاتف المحمول :

ان التطور الالكتروني المتزايد في عصرنا الحالي ادى الى ظهور الهاتف المحمول الذي حل محل الهاتف الثابت حيث يشهد العالم الان زيادة غير طبيعية في استخدام الهواتف المحمولة المسماة الهواتف النقالة، الامر الذي ادى الى ظهور التطبيقات الإلكترونية للبنوك والتي تحمل على الجهاز المحمول للعميل ،حيث يتم تبادل المعلومات والبيانات بين العميل والبنك عن طريق ما يسمى بال WAP عبر الانترنت حيث ان استخدام الهاتف المحمول افضل من استخدام الهاتف الثابت وذلك لان الهاتف المحمول موجود في اي وقت في حوزت العميل حيث بإمكانه الاستعلام عن اي شئ يريد وفي اي وقت (2000,seksek).

3- التوزيع البنكي عبر التلفزيون التفاعلي:

لقد ظهر هذا النظام في الدول المتقدمة فقد تم تطوير ما يعرف بالتلفزيون التفاعلي او التخاطبي (ITV) الذي يقدم خدمة الاتصال بين العميل والبنوك مقدمة الخدمة ومن الامثلة على مستخدمين هذه الخدمة بنك HSBC(مصطفى،2005)

دور البنك في تفعيل التجارة الإلكترونية

ان التطور الالكتروني الذي شهده العالم في عصرنا الحالي ادى الى تطور العمليات التجارية حيث اصبح اسمها التجارة الإلكترونية حيث اصبحت تتم الصفقات التجارية والمعاملات التجارية عن طريق شبكة الانترنت بدلا من الوسائل والطرق التقليدية في عملية التجارة وايضا اصبحت طرق الدفع الإلكترونية بديله لطرق الدفع التقليدية ومن غير المعقول ان تكون هناك معاملات تجارة الكترونية ويتم الدفع بشكل يدوي وبالتالي فانه هناك ثلاثة طرق للدفع الالكتروني وهي (العاني،2007) :

اولا : نظام الدفع المسبق :

حيث يعرف هذا النظام على انه اهم خدمة تنفذ على الشبكات الإلكترونية ويتم فيها تبادل النقود بهذه الخدمة مع وجوب وجود حساب في البنك لكلا من المشتري والبائع، ويجب اولا على المشتري ان يدفع النقود الكترونيا ليستطيع شراء المنتج او ممارسة جميع الانشطة التجارية الكترونيا حيث يمكن ان تكون النقود وهي نقود الكترونية او بطاقات ذكية (حسين،2001).

أ- النقود الإلكترونية

حيث تم تعريف النقود الإلكترونية فيما سبق على انها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعه للقيام بمدفوعات المتعهدين تميز من اصدرها دون حاجة الى وجود حساب بنكي عند اجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مسبقا (الشافعي،2004)

حيث ان النقود الإلكترونية تمثل مجموعه من البروتوكولات والتواقيع الإلكترونية التي تحل محل البنوك التقليدية حيث تعتبر النقود الإلكترونية نقود مكافئه للنقود التقليدية (حسين ،2001)

خصائص النقود الإلكترونية :

يمكن ان تتلخص خصائص النقود الإلكترونية بما يلي: (الشافعي،2004)

1- النقود الإلكترونية عبارة عن قيمة نقدية مختزنة الكترونيا.

2- النقود الإلكترونية ثنائية الابعاد اي يمكن تداولها بين الاطراف المتعاملة بالعملة التجارية دون وجود وسيط بينهم .

3- تمتاز هذه النقود بعدم تجانسها اي انه كل مصدر يقوم بإصدار او خلق قيمة مختلفة من النقود الخاصة به.

4- امكانية تعرض النقود الإلكترونية للمخاطر حيث تكون هذه المخاطر اما مخاطر بشرية او مخاطر الكترونية.

ب-البطاقات الذكية

وهي عبارة عن بطاقه تحتوي على شريط ممغنط يحمل رقاقة الكترونية تحتوي ذاكرة تخزين عليها معلومات العميل والاسم والعنوان والمبلغ المتاح والمسحوب وتصدر هذه البطاقة عن طريق البنوك وشركات متخصصة ،حيث ان اول استخدام لها كان من قبل شركة فيليبس عام 1981(سحنون،2003) .

خصائص البطاقة الذكية:

يمكن ان تتلخص خصائص البطاقة الذكية كما يلي (عبدالخالق،2002):

1. تعتبر البطاقة الذكية كقيمة نقدية اي تشبه النقود الورقية او التقليدية .
2. تعتبر البطاقة الذكية بطاقة شخصية يمتلكها شخص واحد فقط ويستخدمها لاستخدامات شخصية.
3. يمكن ان تكون البطاقة الذكية بطاقة ائتمانية وبطاقة صراف الي وبطاقة خصم.
4. سهولة الاستخدام والتعامل بها .

ثانيا: نظام الدفع الالكتروني:

حيث يعتبر هذا النظام من احدى الطرق المتبعة للدفع الالكتروني حيث يعتمد هذا النظام على الدفع عند اتمام العمليات التجارية فورا حيث تتطلب الدخول الى قاعدة البيانات الخاصة بالعميل عند اكمال عملية الدفع ،حيث يشمل هذا النظام بطاقات الدفع الفوري.

ثالثا: نظام الدفع الالكتروني المؤجل:

يعتبر نظام الدفع الالكتروني من الانظمة التي تستخدم بشكل كبير من الاطراف لإتمام المعاملات التجارية الإلكترونية حيث يتم شراء المنتجات ثم يتم بعد ذلك عملية الدفع حيث تتضمن الدفع الالكتروني المؤجل الشبكات الإلكترونية والبطاقات الائتمانية .

التحويل الالكتروني للأموال :

ان عملية التحويلات المالية بين المؤسسات المالية والمصرفية تعد من اهم العمليات لإتمام المعاملات التجارية بل تعتبر الهدف الرئيسي لإتمام هذه المعاملات، ومع تطور التقنيات الإلكترونية اصبحت هذه التحويلات المالية تنفذ بطرق الكترونية عن طريق وسائل الاتصال وشبكات الانترنت حيث اصبحت معظم المعاملات التجارية تنفذ الكترونيا ذلك لسهولة التعامل بها والسرعة التي تمتاز بها عن تحويل الاموال لتنفيذ المعاملات التجارية (يوسف،2001).

ماهية نظام التحويلات الإلكترونية للأموال:

حيث يعرف نظام التحويلات الإلكترونية للأموال على انه عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة بين حساب بنكي الى اخر ،وتنفيذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الالي ACH ،وهي شبكة تعود ملكيتها واحقية تشكيلها الى البنوك المشتركة بضمان تحويل الاموال الإلكترونية (العاني،2007) حيث يتكون هذا النظام من أجهزة الحاسوب والاجهزة الناقلة للبيانات وخطوط لشبكات الاتصال وبرامج الكمبيوتر .

فوائد نظام التحويل الالكتروني (قابوسة، 2010)

1- تسهيل وسرعة المعاملات التجارية بين العملاء المتعاملين بالتجارة الإلكترونية.

2- تقديم خدمات افضل للعملاء ينتج عن ذلك زيادة في التنافسية بين الاسواق العالمية.

3- السلامة والامان بين العملاء.

الفصل الرابع

الجزء الاول

أداة الدراسة:

تمت صياغة أداة الدراسة (الاستبانة) بالشكل الذي يمكن الباحث من دراسة متغيرات الدراسة بالشكل ألصحيح وتم تحكيم أداة الدراسة من قبل مجموعة من الأساتذة ألأكاديميين والمهنيين المختصين في مجال العلوم المالية والمصرفية للتحقق من مصداقيتها، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بغرض استطلاع آرائهم حول أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها.

هذا وقد أعدت الاستبانة بحيث يقوم المجيب بوضع إشارة (√) أمام كل فقرة من الفقرات الخاصة بالمحور، إذ يوجد مقابل كل فقرة أعمدة تعكس خمسة مستويات للإجابة أو للموافقة من عدمه، ويمثل كل مستوى وزنا معينا تصاعديا يتدرج من 1 إلى 5 وفقا لمقياس ليكرت الخماسي، مع العلم أن جميع البنود كانت إيجابية في الاستبانة ما عدا الفقرة الأخيرة(33-43)، ويبين الجدول رقم (2) الآتي مجالات الإجابة وأوزانها:

جدول رقم (2) مجالات الإجابة وأوزانها

الإجابات بدرجة الموافقة	القيمة المعطاة للبند أو الأوزان
موافق حداً	5
موافق	4
محايد	3
غير موافق	2
غير موافق اطلاقاً	1

كما وتم أجراء الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة للتأكد من أن أداة الدراسة التي تم استخدامها لديها القدرة على قياس ما ينبغي قياسه، كما تهدف إلى التعرف على درجة مصداقية إجابات ألعينة ومن الاختبارات التي تم استخدامها في هذه الدراسة الآتي:

اختبار صدق الأداة

والتي تستخدم للتأكد من أن العبارات التي تحتويها أداة الدراسة يمكن أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقه ولتحقيق ذلك قام الباحث بعرضها على مجموعة من المختصين كما ذكر سابقا بهدف التأكد من وضوح العبارات المستخدمة وسهولتها، وشمولها وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الأخذ بالملاحظات والآراء التي أبداها المحكمون وخصوصا الملاحظات التي اجتمعت الآراء عليها.

ثبات الأداة

والتي تستخدم لمعرفة ثبات الأداة وإمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة باستخدام أداة الدراسة نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظرف وأحد ولاختبار ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام مقياس الاتساق الداخلي كروبناخ ألفا لقياس درجة المصداقية لإجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة.

ويمكن تفسير ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين الإيجابيات، ولذا فان قيمتها تتراوح بين (صفر−1) وأن القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس هي 60% فأكثر[1]. وقد أظهرت نتائج احتساب هذا المعامل أن ثبات الفقرات كان مقبولا، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الاستبانة في اختبار الفرضيات، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

([1])Sekaran, Uma (2003) ***Research Methods For Business : A Skill Building Approach,*** New York: John Wiley and Sons Inc., 7th ed., P.84.

جدول رقم (3) نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ للتحقق من درجة مصداقية وثبات البيانات الواردة في الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا	النتيجة
رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية	**8**	0,912	مقبولة
مزايا البنوك الإلكترونية	**8**	0,872	مقبولة
طرق دعم البنوك الإلكترونية	**8**	0,881	مقبولة
الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	**11**	0,912	مقبولة
جميــع المحــاور	**43**	0,824	**مقبولة**

يتبين من الجدول رقم (3) أعلاه أن قيمة معامل كرونباخ (ألفا) لإجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لكل محور على حده، والخاص بكل فرضيات الدراسة، كان أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا وهو (60%)، كما أن قيمة المعامل أيضا لجميع فقرات الاستبانة كان أكبر من (60%)، ويدل ذلك على وجود درجة مقبولة من المصداقية في الإجابات، وأن هناك اتساق داخلي أيضا بين فقرات الاستبانة، ولذا فقد اعتمد هذه الاستبانة كمصدر أولي لبيانات الدراسة، وبالتالي فإنه يمكن تعميم النتائج على عينة الدراسة.

المبحث الثاني: أساليب تحليل البيانات بطريقة المعالجات الإحصائية

نظراً لأن الأسلوب الملائم في التحليل يعتمد بشكل رئيس على نوع البيانات المراد تحليلها، فقد تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية وباستخدام برنامج SPSS، وذلك من أجل توظيف البيانات التي تم الحصول عليها لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وفي ضوء طبيعة متغيرات الدراسة وأساليب القياس وأغراض التحليل فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

اختبار درجة المصداقية والثبات لبيانات أداة الدراسة:

والتي تم توضيحها عند التكلم عن أداة الدراسة.

1- مقاييس النزعة المركزية: إن مقاييس النزعة المركزية هي عبارة عن قيم تنزع إلى مركز معين، أي أنها تتجه نحو قيمة معينة تقع في المركز أو تقترب منه، وذلك حسب المقياس المدروس، لتعطي دلالة معينة عن مجتمع ما، من خلال بيانات العينة المحسوبة منه[2]، وقد تم استخدام الوسط الحسابي ونسبته كأحد هذه المقاييس:

1. **الوسط الحسابي:**

تم استخدام الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة لاختبار فرضيات الدراسة، وتم الاعتماد على وسط افتراضي قيمته 3 وفقاً لمقياس لكرت الخماسي، والذي يعادل ما نسبته 60% (1+2+3+4+5)/5=3، إذ تقارن الأوساط الحسابية لكل فقرة مع هذا الوسط من اجل قبول أو رفض الفرضية.

2. **النسبة المئوية للوسط الحسابي:**

وهي عبارة عن الوسط الحسابي منسوباً إلى القيمة العظمى لمقياس Likert أي (5) ويستخدم للتعبير عن الوسط الحسابي بنسبة مئوية. وتكون الدراسة مقبولة إذا حازت على نسبة (60%)[3]، أي عندما يزيد الوسط الحسابي (3) درجات.

([2]) باسم، غدير (2003). **العالم الرقمي والية تحليل البيانات**، سلسلة الرضا للمعلومات، ص ص167–168.

([3])**المرجع نفسه**، ص46.

3. **مقاييس التشتت:** تبين مقاييس التشتت مدى انتشار البيانات الإحصائية بشكل كمي، أي مدى ابتعادها عن المركز، إذ تقيس انحرافات أو اختلاف المفردات عن أحد المستويات أو المعايير الذي هو عادة أحد المتوسطات، هذا وقد تم استخدام أهم هذه المقاييس وهي:

- **الانحراف المعياري:**

ويسمى في بعض الأحيان بالانحراف القياسي، ويعبر عن مقدار تشتت القيم عن وسطها الحسابي مقاسا بوحدات المتغير نفسه، ويعتبر من أهم مقاييس التشتت ويقف في مقدمتها عند التطبيق.

- **النسب المئوية:**

يستخدم هذا المقياس لتلخيص البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للمستجيبين، فضلا عن استخدامه للتعبير عن نسبة الوسط الحسابي لإجاباتهم والتي يطلق عليها نسبة التأثير وذلك وفقا للمعادلة التالية : نسبة التأثير = الوسط الحسابي/أعلى وزن نسبي.

- **التكرارات:**

استخدمت التكرارات لوصف المشاهدات والاتجاهات العامة وإعطائها ترتيب حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- **معامل الاختلاف:**

يعد من أفضل مقاييس التشتت النسبية، ويوضح نسبة حصة كل وحدة من وحدات الوسط الحسابي من الانحراف المعياري، إذ يقوم بالربط بين أهم مقاييس النزعة المركزية ممثلا في الوسط الحسابي وبين أهم مقياس التشتت والمتمثل في الانحراف المعياري .

ومن الجدير بالذكر أنه تم استخدام هذا المقياس لبيان درجة الاتفاق أو الاختلاف بين إجابات مفردات العينة، فإذا كان معامل الاختلاف أقل من 50% فهذا يدل على اتفاق أو تقارب إجابة عينة الدراسة، أما إذا كان معامل الاختلاف أكبر من 50% فهذا يدل على اختلاف أو تشتت في الإجابات كما هو متعارف عليه بين الباحثين.

4. **اختبار ت للعينة الواحدة:** ويستخدم هذا الاختبار في حالة وجود متغير مستقل ومتغير **تابع** واحد, حيث يستخدم لقياس أثر متغير مستقل على المتغير التابع ويشترط لإجراء هذا الاختبار شرطان الأول أتباع المتغير المراد أجراء الاختبار على متوسطة للتوزيع الطبيعي .

5. ولاستجلاء آراء عينة الدراسة بصدد معرفة أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها , فقد اعتمد الباحث لمعالجة البيانات الوسط الحسابي كمقياس لإجابات أفراد العينة، ومعامل الاختلاف لقياس مدى التشتت في إجابات أفراد العينة.

الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

توطئة لتحليل نتائج الدراسة، تناول الباحث في هذه الفقرة استعراض الخصائص الديموغرافية لتحليل نتائج الدراسة من خلال وصفا تفصيليا لخصائص عينة الدراسة استنادا إلى إجاباتهم عن الأسئلة الواردة في الاستبانة ضمن فقرة البيانات الشخصية والعامة وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

المقصد الأول: حسب الجنس

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

البيان	التكرار	النسبة %
ذكر	**108**	**60**
أنثى	**72**	**40**
المجموع	**180**	**100%**

إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول رقم (4) أن **60**% من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور %40 من الإناث .

المقصد الثاني: العمر

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد المجتمع حسب العمر :

جدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب العمر

البيان	التكرار	النسبة %
اقل من 25	36	%20
26- 35	63	%35
36-45	54	%30
46 فأكثر	27	%15
المجموع	**180**	**%100**

اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير نتائج الجدول رقم (5) إلى أن أغلبية أفراد المجتمع هم ممن ينتمون إلى الفئة العمرية 26- 35 والفئة 36-45 , حيث يبلغ عددهم ,63 , 54 على التوالي وبنسبة 35% , 30% على التوالي , وهذا يدل على إن معظم عينة الدراسة من الشباب .

المقصد الثالث: المستوى العلمي

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم (6) توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي

البيان	التكرار	النسبة %
دبلوم	39	%22
بكالوريوس	101	%56
دبلوم عالي	12	%7
ماجستير	24	%13
دكتوراه	4	%2
المجموع	**180**	**%100**

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول السابق أن حملة شهادة البكالوريوس يمثلون غالبية أفراد المجتمع الأمر الذي يشير إلى تمتع العينة بالتأهيل المناسب الذي يمكنهم من فهم الاستبانة والإجابة عليها بشكل جيد، إذ بلغ عددهم 101 فردا بما نسبته 56% من إجمالي المجتمع، في حين بلغ عدد من يحملون مؤهل دبلوم 39 شخص من أفراد المجتمع وبنسبة 22% من أجمالي المجتمع، إما من يحملون الدبلوم العالي فقد بلغ عددهم 12 شخص من أفراد المجتمع وبنسبة 7% من أجمالي المجتمع , كما أن من يحملون شهادة الماجستير يبلغ عدد 24 فرد من أفراد المجتمع بنسبة 13% من أجمالي أفراد المجتمع، أما الأشخاص الذين يحملون درجة الدكتوراه من أجمالي أفراد المجتمع فقد بلغ عددهم 4 فقط وبنسبة 2% من أجمالي أفراد المجتمع.

المقصد الرابع: التخصص العلمي

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد المجتمع حسب التخصص:

جدول رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب التخصص

البيان	التكرار	النسبة %
علوم مصرفية	98	%54
محاسبة	30	%17
إدارة إعمال	28	%16
أخرى	24	%13
المجموع	**180**	**%100**

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير نتائج الجدول رقم (7) إلى أن أغلبية أفراد المجتمع هم ممن تخصصهم علوم مصرفية إذ بلغ عددهم 98 وبنسبة 54% من إفراد عينة الدراسة ثم المحاسبة إذ بلغ عددهم 30 وبنسبة 17% من إفراد المجتمع يليه تخصص إدارة الإعمال إذ بلغ عددهم 28 وبنسبة 16% من إفراد المجتمع وأخيرا أخرى إذ بلغ عددهم 24 وبنسبة 13% من إفراد عينة الدراسة.

المقصد الخامس: عدد سنوات الخبرة

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد المجتمع حسب عدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (8) توزيع أفراد المجتمع حسب عدد سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة %
اقل من 5	35	%19
5- اقل من 10	45	%25
10- اقل من 15	65	%36
15 سنة فأكثر	35	%19
المجموع	**180**	**%100**

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير نتائج الجدول رقم (8) إلى أن هناك ارتفاع في مستوى خبرات عينة الدراسة في مجال العمل، إذ تبين أن 35 شخص من أفراد المجتمع والبالغ عددهم 180 كان لديهم خبرة من 15سنة فأكثر, وبنسبة (19%) من أجمالي أفراد المجتمع، أما ذوي الخبرة من (من 10–اقل من 15) فقد بلغ عددهم 65 شخص من أفراد المجتمع، وبنسبة 36% من عينة الدراسة، في حين أن عدد الأفراد الذين تتراوح خبرتهم من5 سنوات – اقل من 10 سنوات بلغ عددهم 45 شخص من عينة الدراسة، وبنسبة 25% من أفراد المجتمع، وأخيرا ذوي الخبرة من اقل من 5 سنوات فقد بلغ عددهم 35 شخص من أفراد المجتمع، وبنسبة 19% من عينة الدراسة, ويدل كبر حجم عدد أفراد المجتمع والذين يتمتعون بخبرة عالية لأكثر من خمس سنوات على قدرة هؤلاء الأفراد على استيعاب فقرات الاستبانة، لما لهم من خبرات سابقة في مجال عملهم.

الجزء الثاني

عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات

بغية استجلاء آراء عينة الدراسة بصدد قياس أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات انتشارها من خلال اختبار فرضيات الدراسة، وقد تم استخدام اختبار ت لاختبار الفرضيات، ويكون معيار القبول أو الرفض للفرضيات وهو مستوى الدلالة الإحصائية 0.05. ولكن قبل إجراء الاختبار لا بد من إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات, بحيث إذا كانت البيانات غير موزعة طبيعياً فان نتائج التحليل تكون غير دقيقة ولا يمكن الاعتماد عليها.

- **اختبار التوزيع الطبيعي:**

تم استخدام اختبار (Kolmogoroov _ Smirnov _ test) لاختبار مدى أتباع البيانات للتوزيع الطبيعي حيث تتبع البيانات التوزيع الطبيعي عندما تكون القيمة المعنوية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (5%) ويوضح الجدول (9) نتائج الاختبار:

جدول رقم (9) نتيجة اختبار (K–S) حول أتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي (توزيع غوس)

الفقرات	قيمة مستوى الدلالة	دلالة الفرق عن توزيع الطبيعي	النتيجة
رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية	0.35	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
مزايا البنوك الإلكترونية	0.391	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
طرق دعم البنوك الإلكترونية	0.231	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	0.227	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
جميــع المحــاور	0.711	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل المتغيرات المدروسة أكبر من القيمة 0.05، أي أنه عند مستوى الثقة 95% لا توجد فروق دالة إحصائياً في توزيع قيم كل المتغيرات عن التوزيع الطبيعي، وبالتالي تقبل فرضية العدم والتي تقول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وترفض الفرضية البديلة التي تقول أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي فانه يمكن استخدام اختبار ت.

بهدف تحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة فقد تم تصنيف الأوساط الحسابية لعينة الدراسة باحتساب المتوسط المرجح من خلال حساب طول الفترة وهي 4/5 =0.8، حيث 4 تمثل عدد المسافات، وتمثل 5 عدد الاختبارات وبالتالي يصبح التوزيع كما هو في الجداول التالي:

الجدول رقم (10) الأوساط المرجحة لإجابات عينة الدراسة

المتوسط المرجح	المستوى
1,79−1	معدومة
2,59−1,8	قليلة
3,39−2,6	متوسطة
4,19−3,4	عالية
5 −4,2	عالية جداً

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين أهمية توفر البنوك الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.

المطلب الأول: تحليل واختبار الفرضية الأولى بخصوص آراء أفراد عينة الدراسة حول رضاء **العملاء من الخدمات الإلكترونية . (المحور الأول)**

تضمن المحور الأول في الاستبانة على 8 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها وكانت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة بنسبة مرتفعة حول هذا المحور كما يلي:

جدول رقم (11) نتائج رأي أفراد المجتمع حول رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية .

المحور الأول	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية	**3.842**	**76.84**	**0.879**	**22.88**	**9.432**	**0.000**

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول السابق أن أفراد المجتمع بنسبة مرتفعة متفقين على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية ، وبنسبة موافق 76.84%، وبوسط حسابي قدره 3.842 وبمعامل اختلاف قدره(4.370)، الأمر الذي يشير إلى اتفاق المستجيبين على محور رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية , كما إن قيمة ت 9.432 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الأولى بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أهمية توفر البنوك الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أهمية توفر البنوك الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية. وبتحليل رأي عينة الدراسة على مستوى كل فقرة تبين التالي:

أ- جدول رقم (12) نتائج رأي أفراد المجتمع حول رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية .

المحور الأول	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
1- يوفر البنك خدمة عرض الرصيد وتفاصيل الحسابات من خلال الموقع الالكتروني للبنك.	4.14	82.8	0.769	**18.57**	7.31	0.000
2- يسهل البنك الحصول على كشوفات الحسابات باستخدام مواقع الإنترنت.	3.79	75.8	1.00	**26.39**	7.79	0.000
3- يوفر البنك القدرة على تنفيذ تحويلات مستقبلية باستخدام مواقع الإنترنت.	3.92	78.4	0.844	**21.53**	6.45	0.000
4- يوفر البنك خدمة فتح حساب فرعي باستخدام مواقع الإنترنت.	3.72	74.4	1.00	**26.88**	8.12	0.000
5- يوفر البنك خدمة الدفع من خلال بطاقات الائتمان وتحويل الاموال من حساب العميل سواء محلية او دولية الى حسابات اخرى	3.76	75.2	1.01	**26.86**	9.87	0.000
6- ساهمت عمليات الدفع باستخدام مواقع الانترنت في تخفيف الاجراءات والمعوقات	3.57	71.4	1.11	**31.09**	9.91	0.000
7- يوفر البنك الالكتروني القدرة على الشراء عبر مواقع الانترنت	3.65	73.0	1.06	**29.04**	8.54	0.000
8- يعرض البنك الالكتروني لائحة لأسعار الصرف عبر مواقع الانترنت للدينار الأردني	4.17	83.4	3.926	**94.14**	7.67	0.000

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية على مستوى الفقرات الفرعية، وقد نالت الفقرات رقم (8) والفقرة رقم (1) على أعلى وسط حسابي قدره 4.17 و 4.14 على التوالي وبنسبة 83.4% و 82.8 % ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد المجتمع، أي أنهم يقتربون بآرائهم وبنسبة كبيرة على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية ، بينما حصلت الفقرة رقم (6) على أقل وسط حسابي بلغ 3.57 وبنسبة موافقة 71.4%، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء المجتمع حول الفقرات.

الفرضية الثانية :لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين توفر البنوك الإلكترونية والمزايا التي تعود عليها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.

المطلب الثاني: تحليل واختبار الفرضية الثانية حول نتائج رأي أفراد المجتمع حول مزايا البنوك الإلكترونية (المحور الثاني)

تضمن المحور الثاني في الاستبانة على 9 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل أليها للعينة بنسبة مرتفعة حول المحور الثاني.

جدول رقم (13) نتائج رأي أفراد المجتمع حول مزايا البنوك الإلكترونية

المحور الثاني	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
مزايا البنوك لإلكترونية	4.04	80.8	0.58	14.35	8.76	0.000

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة يرون بأن هناك مزايا البنوك الإلكترونية ، بنسبة موفق 80.8%، وبوسط حسابي قدره 4.04, ومعامل اختلاف قدره (14.35)، ويدل ذلك على اقتراب

آراء عينة الدراسة، أي أنهم يقتربون بآرائهم بنسبة كبيرة على مزايا البنوك الإلكترونية , كما إن قيمة ت 8.76 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الثانية بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≥α) بين توفر البنوك الإلكترونية والمزايا التي تعود عليها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≥α) بين توفر البنوك الإلكترونية والمزايا التي تعود عليها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت. وبتحليل رأي عينة الدراسة على مستوى كل فقرة تبين التالي:

جدول رقم (14) نتائج رأي أفراد المجتمع حول مزايا البنوك الإلكترونية

المحور الثاني	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
1- البنوك الإلكترونية تحقق إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء	4.21	84.2	0.78	**18.93**	8.2	0.000
2-تساهم البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات مصرفية متكاملة وحديثة	3.98	79.6	0.83	**20.85**	9.6	0.000
3- تتصف البنوك الإلكترونية بالكفاءة	4.05	81.0	0.93	**22.96**	8.3	0.000
4- توفر البنوك الإلكترونية الوقت والجهد اللازم لاجراء المعاملات	4.12	82.4	0.84	**20.38**	8.4	0.000
5-يتم معالجة الخلل في البنوك الإلكترونية بأقل وقت ممكن	4.03	08.6	0.71	**17.61**	7.6	0.000
6- توفر البنوك الإلكترونية الخدمة على مدار الساعة بدون خلل	4.08	81.6	0.80	**19.60**	8.6	0.000

7- يتم ابلاغي بأية خلل يحدث عند قيامي باجراءات في تعاملاتي من خلال البنك الالكتروني	3.96	79.2	0.93	**23.48**	9.2	0.000
8- استخدام االبنوك الإلكترونية تقلص من الحاجة الى استحداث فروع جديدة للبنك	3.86	77.2	1.01	**26.16**	7.2	0.000
9- استخدام البنوك الإلكترونية تساهم في سرعة انجاز معاملات البنك	3.86	77.2	1.01	**26.16**	8.32	0.000

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة حول مزايا البنوك الإلكترونية، وقد نالت الفقرة رقم 1 على أعلى وسط حسابي قدره 4.21 ومعامل اختلاف 18.93%، ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد عينة الدراسة، أي أنهم يقتربون بآرائهم بنسبة كبيرة على مزايا البنوك الإلكترونية، بينما كانت الفقرة رقم 8 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.86، وبنسبة موافقة 77.2%، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء عينة الدراسة حول الفقرات .

الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك.

المطلب الثالث: نتائج رأي أفراد المجتمع حول طرق دعم البنوك الإلكترونية

تضمن المحور الثالث في الاستبانة على 7 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل أليها لعينة الدراسة بنسبة مرتفعة حول طرق دعم البنوك الإلكترونية.

جدول رقم (14) نتائج رأي أفراد المجتمع حول طرق دعم البنوك الإلكترونية

المحور الثالث	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
طرق دعم البنوك الإلكترونية	**3.83**	**76.6**	**0.71**	**18.53**	9.87	0.000

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول السابق أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة يرون بأهمية طرق دعم البنوك الإلكترونية، بنسبة موفق 76.6%، وبوسط حسابي قدره 3.83، ومعامل اختلاف قدره (18.53) كما إن قيمة ت 9.87 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الثالثة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك . وبتحليل رأي عينة الدراسة على مستوى كل فقرة تبين التي :

جدول **رقم (16) نتائج رأي أفراد المجتمع حول طرق دعم البنوك الإلكترونية**

المحور الثالث	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
1- يتم التخطيط الجيد لاستخدام الانترنت في تطبيقات البنك الالكتروني	3.86	77.2	0.81	**20.98**	8.81	**0.000**
2-تسعى البنوك الإلكترونية الى حل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت	3.90	78.0	0.84	**21.53**	7.43	**0.000**
3- يمتلك العاملين بالبنك الالكتروني المهارات والخبرة اللازمة لاستخدام الانترنت	3.82	76.4	1.00	**26.18**	9.11	**0.000**
4- توفير فرص التدريب للعاملين في مجال البنوك الإلكترونية	3.86	77.2	0.89	**23.05**	8.54	**0.000**
5- تقديم الحوافز لتشجيع تطبيق عمليات البنوك الإلكترونية	3.80	76.0	0.92	**24.21**	7.87	**0.000**
6- يوفر البنك الالكتروني الارشادات والتعليمات المتعلقة بتبسيط استخدام العمليات الإلكترونية	3.87	77.4	0.95	**24.54**	8.27	**0.000**
7- البنك الالكتروني يوفر الاجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق خدمات الانترنت	3.80	76	0.86	**22.63**	8.43	0.000

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة للمحور الثالث والمتعلقة بطرق دعم البنوك الإلكترونية تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول والمشار إليه في الجدول رقم (15)، وقد نالت الفقرة رقم 2 على أعلى وسط حسابي قدره 3.90 ، ومعامل اختلاف 21.53، ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد عينة الدراسة، أي أنهم يقتربون بآرائهم بنسبة كبيرة على طرق دعم البنوك الإلكترونية، بينما كانت الفقرة رقم 8 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.76، وبنسبة موافقة 75.2%، وبمعامل اختلاف 26.32، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء عينة الدراسة حول الفقرات .

الفرضية الرابعة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت.

المطلب الرابع :نتائج رأي أفراد المجتمع حول الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونيـــة فـــي تقديم خدماتها عبر الانترنت (المحور الرابع)

تضمن المحور الرابع في الاستبانة على 9 اسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل أليها لعينة الدراسة بنسبة مرتفعة حول الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت.

جدول رقم (17) نتائج رأي أفراد المجتمع حول الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت

المحور الخامس	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت	3.16	63.26	1.17	36.98	9.10	0.000

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول السابق أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة متفقون بشكل متوسط على أهمية محور الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت ، بنسبة موفق 63.26%، وبوسط حسابي قدره 3.16%، ومعامل اختلاف قدره (36.98)، ويدل ذلك على اقتراب آراء عينة الدراسة , كما إن قيمة ت 9.10 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الرابعة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت.
وبتحليل رأي عينة الدراسة على مستوى كل فقرة تبين الآتي :

جدول رقم (18) نتائج رأي أفراد المجتمع حول الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت

المحور الرابع	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي%	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة ت	المعنوية
1- تدرك إدارة البنك الالكتروني لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات الإلكترونية	3.57	71.4	1.24	34.73	7.54	**0.000**
2- تعاني البنوك الإلكترونية من نقص المهارات المطلوبة من العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة	2.61	52.2	1.19	45.59	8.12	**0.000**
3- عدم ملائمة البرمجيات المستخدمة لتقديم الخدمات التي يقدمها البنك الالكتروني	3.32	66.4	1.17	35.24	9.43	**0.000**
4- الفشل في تقديم الخدمات المصرفية باستخدام الانترنت لعدم فهم المستخدم لمزاياها	3.59	71.8	1.21	33.70	9.54	**0.000**
5- عدم تخصيص الميزانية اللازمة لمواكبة التطورات المستمرة في التكنولوجيا	3.33	66.6	1.17	35.13	8.18	**0.000**
6- صعوبة التعامل مع اللغة الانجليزية لدى الكثير من مستخدمي البنوك الإلكترونية في بعض الخدمات المطبقة	2.48	49.6	1.19	47.98	7.34	**0.000**
7- عدم ثقة العميل المستخدم في أساليب الدفع المطبقة في البنك الالكتروني	3.59	71.8	1.22	33.98	10.12	**0.000**
8- تملك الادراة القدرة على الاستجابة لمعالجة الاشكاليات التي تواجه تطبيق البنوك الإلكترونية	2.63	52.6	1.15	43.72	8.54	**0.000**
9- ضعف المعرفة بعمليات المبادلات عبر الانترنت من قبل عملاء البنك الالكتروني	3.35	67	1.16	34.62	7.45	**0.000**

من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة للمحور الرابع والمتعلقة بمحور الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول والمشار إليه في الجدول رقم (17)، وقد نالت الفقرة رقم 4 على أعلى وسط حسابي قدره 3.59%، ومعامل اختلاف33.70%، ، بينما كانت الفقرة رقم 6 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 2.48، وبنسبة موافقة 49.6%، وبمعامل اختلاف 47.98، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء عينة الدراسة حول الفقرات.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

النتائج

تبين من خلال تحليل النتائج ما يلي:

- أن أفراد عينة الدراسة بنسبة مرتفعة متفقين على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية ، وبنسبة موافق 76.84%، وبوسط حسابي قدره 3.842 وبمعامل اختلاف قدره(4.370)، الأمر الذي يشير إلى اتفاق المستجيبين على محور رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية , كما إن قيمة ت 9.432 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الأولى بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05)بين أهمية توفر البنوك الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α≤) (0.05 بين أهمية توفر البنوك الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا ونجاحها في جذب العملاء وتقديم الخدمات التجارية.
- أن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية على مستوى الفقرات الفرعية، وقد نالت الفقرات رقم (8) والفقرة رقم (1) على أعلى وسط حسابي قدره 4.17 و 4.14 على التوالي وبنسبة 83.4% و 82.8 % ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد المجتمع، أي أنهم يقتربون بآرائهم وبنسبة كبيرة على رضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية ، بينما حصلت الفقرة رقم (6) على أقل وسط حسابي بلغ 3.57 وبسبة موافقة 71.4%، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء المجتمع حول الفقرات.

- أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة يرون بأن هناك مزايا البنوك الإلكترونية ، بنسبة موفق 80.8%، وبوسط حسابي قدره 4.04, ومعامل اختلاف قدره (14.35)، ويدل ذلك على اقتراب آراء عينة الدراسة، أي أنهم يقتربون بآرائهم بنسبة كبيرة على مزايا البنوك الإلكترونية , كما إن قيمة ت 8.76 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الثانية بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر البنوك الإلكترونية والمزايا التي تعود عليها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)بين توفر البنوك الإلكترونية والمزايا التي تعود عليها في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت.
- أن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة حول مزايا البنوك الإلكترونية، وقد نالت الفقرة رقم 1 على أعلى وسط حسابي قدره 4.21 ومعامل اختلاف 18.93%، ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد عينة الدراسة، أي أنهم يقتربون بآرائهم بنسبة كبيرة على مزايا البنوك الإلكترونية، بينما كانت الفقرة رقم 8 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.86، وبنسبة موافقة 77.2%، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء عينة الدراسة حول الفقرات .
- أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة يرون بأهمية طرق دعم البنوك الإلكترونية، بنسبة موفق 76.6%، وبوسط حسابي قدره 3.83، ومعامل اختلاف قدره (18.53) كما إن قيمة ت 9.87 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الثالثة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة

إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين دعم الإدارة العليا للبنوك الإلكترونية من حيث التخطيط الجيد وحل المشكلات وتوفير الأموال والأجهزة والمعدات ونجاح هذه البنوك .

- أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة للمحور الثالث والمتعلقة بطرق دعم البنوك الإلكترونية تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول والمشار إليه في الجدول رقم (15)، وقد نالت الفقرة رقم 2 على أعلى وسط حسابي قدره 3.90 ، ومعامل اختلاف 21.53، ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد عينة الدراسة، أي أنهم يقتربون بآرائهم بنسبة كبيرة على طرق دعم البنوك الإلكترونية، بينما كانت الفقرة رقم 8 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.76، وبنسبة موافقة 75.2%، وبمعامل اختلاف 26.32، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء عينة الدراسة حول الفقرات.

- أن عينة الدراسة بنسبة مرتفعة متفقون بشكل متوسط على أهمية محور الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت ، بنسبة موفق 63.26%، وبوسط حسابي قدره 3.16%، ومعامل اختلاف قدره (36.98)، ويدل ذلك على اقتراب آراء عينة الدراسة , كما إن قيمة ت 9.10 ومستوى دلالة 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الرابعة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت وقبول الفرضية البديلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية ونجاحها في تقديم خدماتها عبر الانترنت.

- أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة للمحور الرابع والمتعلقة بمحور الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول

والمشار إليه في الجدول رقم (17)، وقد نالت الفقرة رقم 4 على أعلى وسط حسابي قدره 3.59%، ومعامل اختلاف33.70%، بينما كانت الفقرة رقم 6 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 2.48، وبنسبة موافقة 49.6%، وبمعامل اختلاف 47.98، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء عينة الدراسة حول الفقرات.

التوصيات

بعد الاطلاع على نتائج الدراسة وتحليلها بشكل جيد وواضح يوصي الباحث بما يلي:

1. ضرورة أن تقوم البنوك بتوفير قواعد بيانات تساعد العملاء على تلبية احتياجاتهم ومساعدتهم في اتخاذ قراراتهم فيما يتعلق بالأمور المصرفية.
2. أن تعمل البنوك على خلق جو من الثقة والطمأنينة في علاقاتها مع العملاء.
3. ضرورة متابعة التطورات الحديثة في المجال الالكتروني والوصول الى العملاء عبر أحدث الوسائل الالكترونية باعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المصرفية.
4. توفير نشرات إرشادية (بروشورات) لتأدية المعاملات المصرفية باستخدام الخدمات الإلكترونية.
5. الاهتمام بملائمة البرمجيات المستخدمة لتقديم الخدمات لخصائص البنوك الالكترونية.
6. زيادة الاهتمام بتدريب العاملين على المهارات المطلوبة من العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة.

المراجع العربية:

أبو صلاح، مصطفى صالح. (2007). **المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل II: دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين (Doctoral dissertation, Birzeit University).**

آل علي ، رضا صاحب ابو حمد .(2002). **ادارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر** ،الطبعة الاولى، دار الفكر للطباعة والنشر.

تطار، محمد.(2002). النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية، **مجلة العلوم الإنسانية**، جامعة محمد خضير، العدد الثاني.

توفيق، محمد.(2003).**أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية"، دارسة اختباريه بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الإلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري.**

حجازي، عبدالفتاح.(2004). **الحكومة الإلكترونية ونظامها**، دار الفكر الجامعي: الإسكندرية.

حسين، ماروت اسيد .(2001). **التجارة الإلكترونية وتامينها**، الطبعة الاولى، هلا للنشر ص20

حشاد، نبيل. (2005). **دليلك إلى التطبيق العملي لبازل II.** إتحاد المصارف العربية. بيروت، لبنان.

سحنون، محمود .(2003). النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية، **مجلة العلوم الانسانية**،العدد الرابع، جامعه محمد خيضر، ص70.

الشافعي، محمد. (2004). النقود الإلكترونية. **مجلة الأمن والقانون**. العدد الأول.

شكرين محمد.(2006). **بطاقة الائتمان في الجزائر**، رسالة ماجستير نقود مالية، قسم علوم التسيير جامعة الجزائر، ص 35 .

الشمري ناظم، العبدالات، عبد الفتاح .(2008). **الصيرفة الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان .

شندي، اديب قاسم.(2011). الصيرفة الإلكترونية انماطها وخيارات القبول والرفض، **مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد1، العدد 4، الصفحة 17 –38 .

العاني، إيمان.(2007). **البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية**، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

عبد الخالق، السيد أحمد.(2002). **الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادي**، الجزء الثاني، الطبعة الأولي، منشورات الحلبي الحقوقية.

غنيم ،أحمد محمد.(2007). **ادارة البنوك تقليدية الماضي والكترونية المستقبل** ،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ص31 .

فرج، شعبان. (2007). **البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني "المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي" ومساهمتها في تكويم المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

قابوسة، علي.(2010). المصارف الإلكترونية الفرص والتحديات حالة الجزائر، المؤتمر العلمي المغاربي الاول.

متري، موسي خليل.(2002). **الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية**، الجزء الأول، الطبعة الأولي، منشورات الحلبي الحقوقية.

مسعداوي، يوسف.(2004). البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية والتحولات الإقتصادية– واقع وتحديات، **مجلة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية**، جامعة الشلف، الجزائر, 15 –14.

مصطفى، عزالدين كامل .(2005). الصيرفة الإلكترونية، **مجلة المصرفي**، العدد(22).

النجدي ، يعقوب يوسف الفهيم ، فيصل.(2002). **التجارة الإلكترونية مبادئها ومقوماتها**، الدار العربية للعلوم الطبيعية، الامل بيروت ، ص24.

النشرة الاقتصادية.(2003). **مخاطر الصيرفة الإلكترونية**. بنك الإسكندرية، المجلد 35.

وادي، رشدي عبد اللطيف. (2016). أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها. **مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية.**

يوسف، وافد.(2001). **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، رسالة ماجستير، جامعه مولود معمري تيزي .

المراجع الاجنبية :

Basel Committee on Banking Supervision. (2004). Principles for the home-host recognition of AMA operational risk capital.

Vyas, S. D. (2012). Impact of e-banking on traditional banking services.arXiv preprint arXiv:1209.2368.

Keivani, F. S., Jouzbarkand, M., Khodadadi, M., &Sourkouhi, Z. K. (2012). A General View on the E-banking. International Proceedings of Economics Development & Research, 43.

Drigă, I., &Isac, C. (2014). E-banking services–features, challenges and benefits. *Annals of the University of Petroşani, Economics*, *14*(1), 41-50.

http://www.mtk.ut.ee/sites/default/files/mtk/toimetised/febawb30.pdf

Kazmi, S. S. A., &Hashim, M. (2015). E-Banking in Pakistan: Issues and Challenges. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 5(3), 50.

Luštšik Olga2004 CAN E-BANKING SERVICES BE PROFITABLE?

Mia, M. A. H., Rahman, M. A., & Uddin, M. (2007). E-Banking: Evolution,

Status and Prospect.

Onodugo, Ifeanyi Chris .(2015). Overview of electronic banking in Nigeria, International Journal of Multidisciplinary Research and Development , Volume: 2, Issue: 7, 336-342

Seksek B., the wap still fishing for lack of security, Bankmagazine, N 616, July-August 2000, p 35.

Abbad, M., Juma'h, M. A., &Abbad, M. (2012). The developmentof e-banking indeveloping countries in the Middle East. Journal of Finance, Accounting and Management, 3(2), 107.

Shannak, R. O. (2013). Key issues in e-banking strengths and weaknesses: the case of two Jordanian banks. European Scientific Journal, 9(7).

Yang, Y. (1997). The security of electronic banking, presented at the national information systems security conference U.S.A, retrieved from

ملحق (1)

قائمة بأسماء المحكمين

الاسم	الرتبة الأكاديمية	التخصص	الجامعة
د.زاهر عبد الفتاح سليحات	استاذ مشارك	مالية ومصرفية	الحسين بن طلال
د. محمود جرادات	استاذ مشارك	تمويل ومصارف	ال البيت
أ.د. جمعة عباد	استاذ	تمويل ومصارف	ال البيت
د. عمر غرايبة	استاذ مساعد	تمويل ومصارف	ال البيت
د. غيث العيطان	استاذ مساعد	تمويل ومصارف	ال البيت
د. غازي الرقيبات	أستاذ مشارك	تمويل ومصارف	ال البيت
د.أحمد الخزاعلة	استاذ مشارك	تمويل ومصارف	ال البيت
د.سلطان المساعيد	استاذ مشارك	علوم مالية ومصرفية	عمان الاهلية
د.ثائر الشاهر	استاذ مشارك	علوم مالية ومصرفية	عمان الاهلية
د. سفيان المناصير	استاذ مساعد	علوم مالية ومصرفية	الحسين بن طلال

ملحق (2)

الاستبانة بصورتها الأولية

الدكتور الفاضل: ....

الرتبة الأكاديمية ....

التخصص الدقيق...

الجامعة : ....

تحية إجلال وتقدير واحترام:

يقوم الباحث بإجراء دراسته استكمالاً لرسالة الماجستير في جامعة آل البيت بعنوان: "أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها" وفي ضوء مراجعة الدراسات السابقة والأدبيات العربية والأجنبية، أعد الباحث قائمة بعبارات تتعلق "بأهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها"، ولما يعهده الباحث فيكم من خبرة ودراية في هذا المجال؛ ولأهمية آرائكم بشأن كل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان، يرجو الباحث منكم، الآتي:

1. وضع علامة (√) تحت حقل صالحة إذا كانت تصلح، وعلامة (X) تحت حقل غير صالحة إذا كانت لا تصلح، وإذا كانت الفقرة بحاجة إلى تعديل يرجى وضع علامة (X) في الحقل المخصص مع ذكر التعديل.

2. إذا كانت الفقرة لا تناسب المجال الذي وضعت فيه، يذكر رقم المجال الذي تناسبه، وإذا رغب المحكم بإضافة أية فقرة فيمكن إضافتها في أي من المربعات المخصصة لذلك إزاء المجال المناسب لها.

مع الشكر والتقدير لجهودكم والله ولي التوفيق

الباحث:

علي نايف العنزي

الجزء الاول:

البيانات الشخصية:

الرجاء الإجابة عن الأسئلة بوضع إشارة (✓) في المربع الذي يمثل الإجابة لكل من العبارات التالية:

الجنس:

☐ذكر ☐ أنثى

العمر:

☐أقل من 25 ☐ 26 – 35 ☐ 36 – 45 ☐ 46 عام فأكثر

المستوى التعليمي:

☐الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراة

التخصص العلمي:

☐محاسبة ☐ علوم مالية و مصرفية ☐ إدارة أعمال ☐إدارة عامة

☐ أخرى يرجى ذكرها ....

عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من 4 سنوات ☐ 4 – 8 سنوات ☐ 8 – 11 السنة ☐أكثر من 12 سنة.

الجزء الثاني:

فيما **يلي** مجموعة من الاسئلة المتعلقة برضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية، الرجاء قرائتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك :

الرقم	العبارات	صلاحيتها	انتماؤها للمجال	التعديل المقترح	الإضافة المقترحة
.1	يساعد البنك بعرض الرصيد وتفاصيل الحساب من خلال الموقع الالكتروني للبنك.				
.2	يساعد البنك بالحصول على كشف حساب باستخدام الإنترنت.				
.3	يساعد البنك بإنشاء تحويلات مستقبلية باستخدام الإنترنت.				
.4	يساعد البنك بفتح حساب فرعي باستخدام الإنترنت.				
.5	يساعد البنك بعرض الأرصدة وتفاصيل البطاقة الائتمانية الخاصة بك باستخدام الإنترنت.				
.6	يساعد البنك بالدفع من خلال بطاقات الائتمان وتحويل الاموال من حساب العميل سواء محلية او دولية.				
.7	يساعد البنك بحل مشاكل الحالية والمستقبلية في الدفع باستخدام الإنترنت.				
.8	يساعد البنك بتحويل النقد من خلال بطاقات الائتمان الى حساب اي شخص اخر.				

الرقم	العبارات	صلاحيتها	انتماؤها للمجال	التعديل المقترح	الإضافة المقترحة
9.	يساعد البنك بالشراء عبر الانترنت.				
10.	يساعد البنك بعرض لائحة لأسعار الصرف عبر الانترنت.				

الجزء الثالث:

فيما يلي مجموعة من الاسئلة المتعلقة بمزايا البنوك الإلكترونية، الرجاء قراءتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك :

الرقم	العبارات	صلاحيتها	انتماؤها للمجال	التعديل المقترح	الإضافة المقترحة
1.	إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء				
2.	تساعد على تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة				
3.	تساعد على خفض التكاليف				
4.	تساعد على زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية				
5.	تساعد على توفير الوقت والجهد				
6.	تساعد على التقليل من الحاجة لفتح فروع جديدة للبنك				

الرقم	العبارات	صلاحيتها	انتماؤها للمجال	التعديل المقترح	الإضافة المقترحة
.7	تساعد على زيادة كفاءة أداء البنك				

هل هناك أي صعوبات أخرى لدى البنك؟ (يرجى ذكرها)

الجزء الرابع:

فيما يلي مجموعة من الاسئلة المتعلقة بمجال طرق دعم البنوك الإلكترونية، الرجاء قرائتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك:

الرقم	العبارات	صلاحيتها	انتماؤها للمجال	التعديل المقترح	الإضافة المقترحة
.1	تساعد في التخطيط الجيد لاستخدام الانترنت في البنك				
.2	الاهتمام بحل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت				
.3	يزود البنك العاملين بالمهارات اللازمة في استخدام الانترنت				
.4	توفير الأموال اللازمة لدعم النظام في حالة وجود مشاكل				
.5	البنك يهتم بتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل الانترنت				

هل هناك أي صعوبات أخرى لدى البنك؟ (يرجى ذكرها)

الجزء الخامس:

فيما يلي مجموعة من الاسئلة المتعلقة بمجال الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت، الرجاء قراءتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك:

الرقم	العبارات	صلاحيتها	انتماؤها للمجال	التعديل المقترح	الإضافة المقترحة
.1	عدم فهم إدارة البنك لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات				
.2	نقص المهارات المطلوبة من العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة				
.3	عدم ملائمة البرمجية المستخدمة للخدمات التي يقدمها البنك				
.4	الفشل في تقديم الخدمات المصرفية باستخدام الانترنت لعدم الفهم المستخدم لمزاياها				
.5	عدم تخصيص الميزانية اللازمة لمواكبة التطور المستمر في التكنولوجيا				
.6	صعوبة التعامل مع اللغة الانجليزية لدى الكثير من المستخدمين العرب في بعض الخدمات				
.7	عدم الثقة المستخدم في أساليب الدفع المستخدمة من البنك				
.8	قلت المعرفة باليات الشراء، والدفع عبر الانترنت من قبل المستخدم				

هل هناك أي صعوبات أخرى لدى البنك؟ (يرجى ذكرها)

ملحق (3)

الاستبانة بصورتها النهائية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يسعدني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صُممت خصيصاً بهدف تجميع البيانات اللازمة لدراسة بعنوان: "**أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في الأردن ومعوقات إنتشارها**" استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في جامعة ال البيت, كلية المال والاعمال, قسم التمويل والمصارف. برجاء التكرم بتعبئة الاستبانة بعد قراءة كل عبارة من عباراتها بعناية، وتحديد درجة موافقتكم أمام كل منها، والباحث يؤكد لكم أن ما تدلون به من آراء لن تُستخدم إلا في أغراض البحث العلمي وسوف تكون موضع سرية تامة، وأن نتائج البحث سوف تُعبر عن متوسط آراء عينة الدراسة وليست مجرد آراء فردية.

والباحث يشكر لكم صادق التعاون معه.

الباحث

علي نايف العنزي

الجزء الاول:

<u>البيانات الشخصية:</u>

الرجاء الإجابة عن الأسئلة بوضع إشارة (✓) في المربع الذي يمثل الإجابة لكل من العبارات التالية:

الجنس:

☐ذكر ☐ أنثى

<u>العمر:</u>

☐أقل من 25 ☐ 26 – 35 ☐ 36 – 45 ☐ 46 عام فأكثر

<u>المستوى التعليمي:</u>

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراة

<u>التخصص العلمي:</u>

☐علوم مالية ومصرفية ☐محاسبة ☐ إدارة أعمال ☐إدارة عامة

☐ أخرى يرجى ذكرها ....

<u>عدد سنوات الخبرة:</u>

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 – 10 سنوات☐10 – 15سنة ☐ 15 فأكثر.

الجزء الثاني:

فيما يلي مجموعة من الاسئلة المتعلقة برضاء العملاء من الخدمات الإلكترونية، الرجاء قرائتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك :

الرقم	السؤال	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
.1	يوفر البنك خدمة عرض الرصيد وتفاصيل الحسابات من خلال الموقع الالكتروني للبنك.					
.2	يسهل البنك الحصول على كشوفات الحسابات باستخدام مواقع الإنترنت.					
.3	يوفر البنك القدرة على تنفيذ تحويلات مستقبلية باستخدام مواقع الإنترنت.					
.4	يوفر البنك خدمة فتح حساب فرعي باستخدام مواقع الإنترنت.					
.5	يوفر البنك خدمة الدفع من خلال بطاقات الائتماني وتحويل الاموال من حساب العميل سواء محلية او دولية الى حسابات اخرى					
.6	ساهمت عمليات الدفع باستخدام مواقع الانترنت في تخفيف الاجراءات والمعوقات					
.7	يوفر البنك الالكتروني القدرة على الشراء عبر مواقع الانترنت					

الرقم	السؤال	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
.8	يعرض البنك الالكتروني لائحة لأسعار الصرف عبر مواقع الانترنت للدينار الأردني					

الجزء الثالث:

فيما يلي مجموعة من الاسئلة المتعلقة بمزايا البنوك الإلكترونية، الرجاء قرائتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك :

الرقم	السؤال	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
.1	البنوك الإلكترونية تحقق إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء					
.2	تساهم البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات مصرفية متكاملة وحديثة					
.3	تتصف البنوك الإلكترونية بالكفاءة					
.4	توفر البنوك الإلكترونية الوقت والجهد اللازم لإجراء المعاملات					

الرقم	السؤال	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
.5	يتم معالجة الخلل في البنوك الإلكترونية بأقل وقت ممكن					
.6	توفر البنوك الإلكترونية الخدمة على مدار الساعة بدون خلل					
.7	يتم ابلاغي بأية خلل يحدث عند قيامي باجراءات في تعاملاتي من خلال البنك الالكتروني					
.8	استخدام البنوك الإلكترونية تقلص من الحاجة الى استحداث فروع جديدة للبنك					
.9	استخدام البنوك الإلكترونية تساهم في سرعة انجاز معاملات البنك					

هل هناك أي صعوبات أخرى لدى البنك؟ (يرجى ذكرها)

الجزء الرابع:

فيما يلي مجموعة من الاسئلة المتعلقة بمجال طرق دعم البنوك الإلكترونية، الرجاء قرائتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك

الرقم	السؤال	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
.1	يتم التخطيط الجيد لاستخدام الانترنت في تطبيقات البنك الالكتروني					
.2	تسعى البنوك الإلكترونية الى حل المشاكل التي تعيق استخدام الانترنت					
.3	يمتلك العاملين بالبنك الالكتروني المهارات والخبرة اللازمة لاستخدام الانترنت					
.4	توفير فرص التدريب للعاملين في مجال البنوك الإلكترونية					
.5	تقديم الحوافز لتشجيع تطبيق عمليات البنوك الإلكترونية					
.6	يوفر البنك الالكتروني الارشادات والتعليمات المتعلقة بتبسيط استخدام العمليات الإلكترونية					
.7	البنك الالكتروني يوفر الاجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق خدمات الانترنت					

هل هناك أي صعوبات أخرى لدى البنك؟ (يرجى ذكرها)

الجزء الخامس:

فيما يلي مجموعة من الاسئلة المتعلقة بمجال الصعوبات التي تواجه البنوك الإلكترونية في تقديم خدماتها عبر الانترنت، الرجاء قراءتها جميعاً ووضع إشارة(✓) عند البديل الذي يعكس رأيك:

الرقم	السؤال	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
.1	تدرك إدارة البنك الالكتروني لأهمية الانترنت في تقديم الخدمات الإلكترونية					
.2	تعاني البنوك الإلكترونية من نقص المهارات المطلوبة من العاملين لاستخدام التقنيات الحديثة					
.3	عدم ملائمة البرمجيات المستخدمة لتقديم الخدمات التي يقدمها البنك الالكتروني					
.4	الفشل في تقديم الخدمات المصرفية باستخدام الانترنت لعدم فهم المستخدم لمزاياها					
.5	عدم تخصيص الميزانية اللازمة لمواكبة التطورات المستمرة في التكنولوجيا					
.6	صعوبة التعامل مع اللغة الانجليزية لدى الكثير من مستخدمي البنوك الإلكترونية في بعض الخدمات المطبقة					

غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	السؤال	الرقم
					عدم ثقة العميل المستخدم في أساليب الدفع المطبقة في البنك الالكتروني	.7
					تملك الإدارة القدرة على الاستجابة لمعالجة الاشكاليات التي تواجه تطبيق البنوك الإلكترونية	.8
					ضعف المعرفة بعمليات المبادلات عبر الانترنت من قبل عملاء البنك الالكتروني	.9

هل هناك أي صعوبات أخرى لدى البنك؟ (يرجى ذكرها)